



Opdrachtovereenkomst Bouwkundig Onderhoud

Perceel: <no. en benaming>

HEYDAY Facility Management BV

&

<bedrijfsnaam>

Contractnummer: 20000005/IK26/00../OO

Inhoudsopgave Opdrachtovereenkomst 2000005/IK26/00../OO

Inhoudsopgave Opdrachtovereenkomst 2000005/IK26/00../OO	2
ARTIKEL 1 DEFINITIES	4
ARTIKEL 2 INHOUD OVEREENKOMST	5
ARTIKEL 3 DUUR OVEREENKOMST	6
ARTIKEL 4 OPDRACHT, DIENSTEN	6
ARTIKEL 5 IMPLEMENTATIE	7
ARTIKEL 6 OVERNAME ROERENDE ZAKEN/PERSONEEL	7
ARTIKEL 7 UITVOERING OPDRACHT	7
ARTIKEL 8 VERGOEDING	10
ARTIKEL 9 BESPARING, PRIJSBESCHERMING	11
ARTIKEL 10 AANVULLENDE DIENSTEN, VARIATIES, OFFERTES	12
ARTIKEL 11 KEY PERFORMANCE INDICATOREN, PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM	13
ARTIKEL 12 BETALING	15
ARTIKEL 13 ADMINISTRATIE	16
ARTIKEL 14 OVERLEG/COMMUNICATIE(STRUCTUUR), INFORMATIEVERSCHAFFING, RAPPORTAGE	17
ARTIKEL 15 MEDEWERKERS <LEVERANCIER>, INTEGRITEIT	17
ARTIKEL 16 TOEGANG MEDEWERKERS TOT LOCATIES C.Q. SITES HEYDAY/GEMEENTE NIJMEGEN, FACILITEITEN	19
ARTIKEL 17 AANSPRAKELIJKHEID/VERZEKERINGEN EN BORGTOCHT	20
ARTIKEL 18 EINDIGEN/BEEINDIGING OVEREENKOMST	22
ARTIKEL 19 EXITREGELING	23
ARTIKEL 20 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	24
ARTIKEL 21 DATA/INFORMATIE, VERTROUWELIJKHEID/GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT	25
ARTIKEL 22 OVERDRAAGBAARHEID OVEREENKOMST, INZET DERDEN	26
ARTIKEL 23 TOEPASSELIJK RECHT/GESCHILLEN	28
Bijlage A1 Aanvullingen/afwijkingen accountspecifieke zaken	29
Bijlage A2 Aanvullende voorwaarden inkoop/levering zaken	32
Bijlage A3 Afwijkingen van c.q. aanvulling op Opdrachtovereenkomst	35
Bijlage B1 Beschrijving Diensten	36
Bijlage B2 Dienstenspecificatie GEMEENTE NIJMEGEN	39
Bijlage B3 Vergoeding(en)	40
Bijlage B4 Besparingen	41
Bijlage C1 Key Performance Indicators	42
Bijlage D1 Administratieve procedure HEYDAY t.b.v. GEMEENTE NIJMEGEN	44
Bijlage D2 Borgtocht	49
Bijlage D3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; Quality, Environment, Safety & Health; Gedragscode	51

Opdrachtovereenkomst 2000005/IK26/00??.00

Ondergetekenden

1. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **HEYDAY Facility Management BV**, gevestigd te Almelo, mede kantoorhoudende te 's Hertogenbosch aan Het Zuiderkruis 51, KvK nr. 09130306, te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer D.C. van Rosmalen, Algemeen Directeur, hierna te noemen: 'HEYDAY',
en
2. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **<bedrijfsnaam >**, gevestigd en kantoorhoudende te **<invullen>**, aan de **<invullen>**, KvK nr. **<invullen>**, te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer **<naam>**, **<functie>** hierna te noemen: '<LEVERANCIER>',

in aanmerking nemende dat

- a. HEYDAY een overeenkomst heeft gesloten met de in Bijlage A1 nader gespecificeerde klant/opdrachtgever, hierna te noemen: 'GEMEENTE NIJMEGEN', in verband met de uitvoering van de facilitaire dienstverlening door HEYDAY aan GEMEENTE NIJMEGEN;
- b. HEYDAY op grond van voornoemde overeenkomst met GEMEENTE NIJMEGEN voor een aantal diensten en leveringen als contracting party optreedt, waarbij zij de feitelijke uitvoering van die diensten en leveringen op haar beurt uitbesteedt aan derden-leveranciers;
- c. uitbesteding als voormeld tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, plaatsvindt op grond van het zogenaamde back-to-back-principe, zoals nader uitgelegd in deze overeenkomst;
- d. HEYDAY in dit verband de hierna nader te definiëren diensten, in deze overeenkomst aangeduid als: Diensten, wenst uit te besteden aan <LEVERANCIER>;
- e. één van de doelstellingen van HEYDAY met de hiervoor bedoelde uitbesteding is het (voortdurend en proactief) realiseren van besparingen op de kosten van de Diensten, een en ander met behoud c.q. verbetering van klanttevredenheid en/of kwaliteit. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst dient de in deze overeenkomst vastgelegde besparing op c.q. ten aanzien van de kosten van de Diensten te worden gerealiseerd;
- f. <LEVERANCIER> bekend is met voornoemde doelstelling en bereid is de Diensten in opdracht van HEYDAY uit te voeren, een en ander met inachtneming van het onder c. vermelde principe;
- g. partijen deze overeenkomst aangaan op basis van de navolgende voorwaarden;

en zijn overeengekomen als volgt:

ARTIKEL 1 DEFINITIES

1. In deze overeenkomst worden de navolgende definities gehanteerd, welke definities de hiernavolgende betekenis(en) hebben:
 - a. HEYDAY
HEYDAY Facility Management BV dan wel een dochteronderneming van of een onderneming gelieerd aan eerstgenoemde.
 - b. Aanvullende Dienst (Non Core)
een dienst, die door <LEVERANCIER> op ad hoc-basis op verzoek en in opdracht van HEYDAY wordt uitgevoerd.
 - c. Besparing
een besparing ten opzichte van de kosten van de Diensten, bestaande uit een structurele dan wel eenmalige substantiële verlaging van die kosten bij een in beginsel ongewijzigd Service Niveau. De Besparing als voormeld is een aantoonbaar ('audit proof') resultaat van een inspanning (door <LEVERANCIER>), uitgedrukt in euro's op jaarbasis.
 - d. Diensten (Core)
de diensten, zoals (mede) genoemd en omschreven in de als Bijlage B1 aan deze overeenkomst gehechte documenten, globaal inhoudende <invullen>.
 - e. GEMEENTE NIJMEGEN
de publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Nijmegen.
 - f. KPI (Key Performance Indicator)
de in Bijlage C1 bij deze overeenkomst nader vast te leggen c.q. te omschrijven indicator(en), aan de hand waarvan de door <LEVERANCIER> op grond van deze overeenkomst uit te voeren Diensten gemeten worden. De KPI's zullen mede worden gerelateerd aan het Service Niveau en worden door partijen, al dan niet op basis van verbetervoorstellen van <LEVERANCIER> en/of wensen van HEYDAY, periodiek in onderling overleg getoetst, beoordeeld en zo nodig aangepast, waarbij elke aanpassing telkens schriftelijk wordt vastgelegd.
 - g. PMS (Performance Measurement System)
het systeem aan de hand waarvan de door <LEVERANCIER> op grond van deze overeenkomst verrichte Diensten worden beoordeeld en dat een regeling bevat voor het geval <LEVERANCIER> tekort komt in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst tot het uitvoeren van de Diensten.
Het PMS is als Bijlage C2 aan deze overeenkomst gehecht en zal zo nodig nog nader worden uitgewerkt dan wel van tijd tot tijd worden herzien.
 - h. Service Niveau
het serviceniveau, waaraan de door <LEVERANCIER> op grond van deze overeenkomst uit te voeren Diensten minimaal dienen te voldoen, een en ander zoals omschreven en vastgelegd in de als Bijlage B1 en Bijlage B2 aan deze overeenkomst gehechte beschrijving van de Diensten en – indien van toepassing – dienstenspecificatie GEMEENTE NIJMEGEN.
 - i. Variatie
een (in min- of meerdere mate) duurzame uitbreiding, vergroting, verkleining, verandering en/of

- aanpassing van (de omvang van) de Diensten, die door HEYDAY wordt toegepast c.q. aan <LEVERANCIER> wordt opgedragen.
- j. Variabele Vergoeding (Core Variabel)
de door HEYDAY aan <LEVERANCIER> te betalen variabele vergoeding voor de door <LEVERANCIER> op grond van deze overeenkomst uitgevoerde c.q. uit te voeren Diensten, waarbij de toekenning c.q. uitkering van de hier bedoelde vergoeding afhankelijk is van het al dan niet uitvoeren van de in Bijlage B3 als zodanig nader omschreven (regie)werkzaamheden, welke weliswaar deel uitmaken van de Diensten, doch waarvan de frequentie en mate op voorhand niet bepaalbaar zijn. In verband met de (regie)werkzaamheden als hiervoor bedoeld kunnen partijen een stelpost bepalen en overeenkomen.
- k. Vaste Aanneemsom (kosten Core)
de door HEYDAY aan <LEVERANCIER> te betalen vaste, niet variabele vergoeding voor de op grond van deze overeenkomst uitgevoerde c.q. uit te voeren Diensten.
- l. Verbetervoorstel
Een voorstel tot het realiseren van Besparingen en/of de verbetering van de kwaliteit van de Diensten.
- m. Vergoeding
de op grond van deze overeenkomst aan <LEVERANCIER> toekomende vergoeding voor de door <LEVERANCIER> op grond van deze overeenkomst uitgevoerde c.q. uit te voeren Diensten. De Vergoeding bestaat in beginsel uitsluitend uit een vaste component (Vaste Aanneemsom/Core), doch kan in het voorkomende geval ook uit een variabele component (Variabele Vergoeding/Core Variabel) bestaan.

ARTIKEL 2 INHOUD OVEREENKOMST

1. Deze overeenkomst (waaronder eveneens begrepen de hieraan gehechte c.q. te hechten Bijlagen) vertegenwoordigt al hetgeen tussen partijen met betrekking tot de Diensten is afgesproken.
2. Indien en voor zover <LEVERANCIER> op grond van deze overeenkomst (eveneens) roerende zaken aan HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN dient te leveren, dan zal op die levering – naast het bepaalde in deze overeenkomst – eveneens het bepaalde in Bijlage A2 van toepassing zijn.
3. Eventuele door partijen in afwijking van dan wel in aanvulling op het bepaalde in deze overeenkomst, waaronder ook begrepen de Bijlagen bij deze overeenkomst, gemaakte, bijzondere afspraken zijn verwoord in Bijlage A1 en Bijlage A3 bij deze overeenkomst. Voor zover het bepaalde in deze overeenkomst en/of de overige Bijlagen A2 en B1 tot en met D1 strijdig is met het bepaalde in Bijlage A1 en Bijlage A3, prevaleert het bepaalde in die Bijlage A1 en Bijlage A3 boven het bepaalde in deze overeenkomst dan wel voornoemde overige Bijlagen.
4. Overigens geldt – dus onverminderd het hiervoor in lid 3 bepaalde – dat voor zover het bepaalde in deze overeenkomst strijdig is met het bepaalde in (een van) de overige Bijlagen (Bijlage A2 en B1 tot en met D1), het bepaalde in deze overeenkomst prevaleert boven het bepaalde in die overige Bijlagen.
5. Andere voorwaarden dan hierboven bedoeld, waaronder ook begrepen door of vanwege <LEVERANCIER> gehanteerde algemene voorwaarden, zijn niet van toepassing. Indien en voor zover in enige Bijlage bij deze overeenkomst onverhoopt naar de toepasselijkheid van dergelijke voorwaarden wordt verwezen, dan laat dat het in de eerste volzin bepaalde onverlet.

6. Indien <LEVERANCIER> met de dienstverlening heeft aangevangen voor het moment van ondertekening van deze overeenkomst, dan wordt die dienstverlening door <LEVERANCIER> geacht te hebben plaatsgevonden op basis van het bepaalde in deze overeenkomst.

ARTIKEL 3 DUUR OVEREENKOMST

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de periode, zoals nader aangeduid in Bijlage A1. HEYDAY heeft het recht om deze overeenkomst telkens voor een periode van één jaar te verlengen, een en ander onder dezelfde voorwaarden en condities, als neergelegd in deze overeenkomst.
2. Gedurende de duur van deze overeenkomst is deze overeenkomst niet (tussentijds) opzegbaar, behoudens en met inachtneming van het bepaalde in artikel 18 van deze overeenkomst.
3. Na verloop van de in lid 1 opgenomen duur van deze overeenkomst eindigt deze overeenkomst van rechtswege, tenzij HEYDAY gebruik maakt van de in lid 1 bedoelde verlengingsmogelijkheid.
4. Indien de overeenkomst conform het in lid 1 bepaalde wordt verlengd, dan vindt verlenging plaats op basis van dezelfde voorwaarden, als die welke gelden op het moment van verlenging, een en ander behoudens indien en voor zover partijen alsdan anders overeenkomen.
5. Indien de overeenkomst na het verstrijken van de in lid 1 genoemde duur niet wordt verlengd, om welke reden(en) ook, dan zal geen der partijen enige aanspraak op de andere partij hebben, (uitsluitend) vanwege het niet verlengen van deze overeenkomst, tenzij uit deze overeenkomst uitdrukkelijk anders blijkt.

ARTIKEL 4 OPDRACHT, DIENSTEN

1. HEYDAY verleent hierbij aan <LEVERANCIER> opdracht om gedurende de duur van deze overeenkomst de Diensten namens en ten behoeve HEYDAY en overeenkomstig het (overigens) bepaalde in deze overeenkomst uit te voeren, welke opdracht door <LEVERANCIER> wordt aanvaard.
2. De in Bijlage B1 en Bijlage B2 opgenomen omschrijving van de Diensten is zo volledig en correct als mogelijk. Partijen realiseren zich echter dat de omschrijving hier en daar, in meer of mindere mate, onvolledig of inadequaat kan zijn. Indien dat het geval is, zullen onder de Diensten eveneens begrepen dienen te worden die gedragingen, activiteiten, diensten, werken en/of zaken, die benodigd zijn om de Diensten overeenkomstig en met inachtneming van deze overeenkomst te kunnen verrichten c.q. leveren.
3. Uit Bijlage B1 als voormeld volgt eveneens op c.q. voor welke locatie(s) c.q. site(s) de Diensten verricht dienen te worden en deze overeenkomst (dus) betrekking heeft.

ARTIKEL 5 IMPLEMENTATIE

1. <LEVERANCIER> is ermee bekend dat HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN er naar streven om de implementatie van de dienstverlening voor bepaalde, partijen genoegzaam bekende tijdstippen af te ronden. <LEVERANCIER> zal, als onderdeel van haar dienstverlening,
 - (i) per locatie c.q. site op verzoek van HEYDAY een risicoanalyse uitvoeren;
 - (ii) desgevraagd en waar redelijkerwijs mogelijk, in dit verband overigens benodigde werkzaamheden verrichten dan wel HEYDAY zodanig ondersteunen, dat HEYDAY in staat zal zijn om de implementatie als voormeld voor voornoemde tijdstippen uit te (kunnen) voeren en af te (kunnen) ronden.
2. <LEVERANCIER> draagt er zorg voor dat de implementatie van de dienstverlening zodanig zal worden uitgevoerd, dat (de continuïteit van) de dienstverlening als zodanig voor of ten behoeve van GEMEENTE NIJMEGEN is en blijft verzekerd, ook voor, tijdens of direct na de implementatie als zodanig (c.q. de overgang van de dienstverlening van een voormalige dienstverlener naar <LEVERANCIER>).

ARTIKEL 6 OVERNAME ROERENDE ZAKEN/PERSONEEL

1. Partijen gaan ervan uit dat door <LEVERANCIER> geen roerende zaken dan wel personeel van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN overgenomen behoeft te worden, behoudens voor zover uit Bijlage A1 anders volgt.
2. Door <LEVERANCIER> zal personeel van voormalige leveranciers van GEMEENTE NIJMEGEN overgenomen dienen te worden, indien en voor zover dit uit Bijlage A1 volgt c.q. blijkt dan wel indien personeel uit hoofde van de wet aanspraak kan maken op een arbeidsovereenkomst met <LEVERANCIER>. <LEVERANCIER> staat ervoor in dat een zodanige overname in geen geval zal leiden tot extra kosten voor c.q. aan de zijde van HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN en de continuïteit van (de uitvoering van) de Diensten niet (negatief) zal beïnvloeden.
3. <LEVERANCIER> staat er voorts voor in dat zij haar verplichtingen jegens het hiervoor in lid 2 bedoelde personeel volledig en onverkort zal nakomen en zij vrijwaart HEYDAY (en GEMEENTE NIJMEGEN) voor eventuele aanspraken van dat personeel, welke aanspraken verband houden met dan wel gebaseerd zijn op de overgang van dat personeel van de voormalige leverancier(s) van GEMEENTE NIJMEGEN naar <LEVERANCIER> dan wel betrekking hebben op de periode na de overgang van dat personeel naar <LEVERANCIER>.

ARTIKEL 7 UITVOERING OPDRACHT

1. Deze overeenkomst is gebaseerd op het zogenaamde back-to-back-principe, hetgeen onder meer inhoudt dat <LEVERANCIER> met betrekking tot de Diensten tot al datgene jegens HEYDAY verplicht is als waartoe HEYDAY jegens GEMEENTE NIJMEGEN verplicht is. (De inhoud van) deze overeenkomst is evenwel bepalend voor de omvang van de verplichtingen van <LEVERANCIER>.
2. <LEVERANCIER> is verplicht de Diensten overeenkomstig en met inachtneming van het Service Niveau uit te voeren.

3. Partijen kunnen het Service Niveau gedurende de duur van deze overeenkomst tussentijds aanpassen, al dan niet op basis van Verbetervoorstellen van <LEVERANCIER> en/of wensen van HEYDAY (dan wel GEMEENTE NIJMEGEN). Elke aanpassing zal uitsluitend rechtsgeldig zijn, wanneer deze schriftelijk (als voor uitvoering goedgekeurde aanpassing) is vastgelegd en door beide partijen is ondertekend. Aanpassing van het Service Niveau wordt aangemerkt als een Variatie en zal worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in artikel 10 lid 2 en verder van deze overeenkomst.
4. <LEVERANCIER> zal deze overeenkomst c.q. de Diensten volledig, zorgvuldig en adequaat uitvoeren, zoals in redelijkheid van een goede, competente en maatschappelijk verantwoord ondernemende dienstverlener op het gebied van de Diensten, zoals beschreven in Bijlage B1 en Bijlage B2, (en aanverwante dienstverlening) verwacht mag worden. Bij de uitvoering van deze overeenkomst c.q. de Diensten zal <LEVERANCIER> de in Bijlage C1 opgenomen documenten compliance audit en performance audit in acht nemen en conform het daarin bepaalde handelen. Op welke wijze <LEVERANCIER> uitvoering zal (dienen te) geven aan haar maatschappelijk verantwoord ondernemerschap volgt uit het document 'Maatschappelijk ondernemen'. Voorts zal <LEVERANCIER> de 'Beleidsverklaring (Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid, Milieu en MVO)' en 'Gedragscode' van HEYDAY in acht nemen en overeenkomstig het daarin bepaalde handelen. De meest recente versie van deze documenten zijn opgenomen in Bijlage D3. Met de ondertekening van deze overeenkomst bevestigt <LEVERANCIER> dat zij bekend en akkoord is met deze documenten en de daaruit voor haar voortvloeiende verplichtingen. Ondanks dat HEYDAY <LEVERANCIER> zo veel als mogelijk zal informeren in geval van wijzigingen in c.q. van één of meer van bovengenoemde documenten, is <LEVERANCIER> er te allen tijde primair zelf verantwoordelijk voor zich zelf telkens te vergewissen van de meest recente versie van voornoemde documenten.
5. Bij de uitvoering van de Diensten zal <LEVERANCIER> alle toepasselijke (al dan niet wettelijke) voorschriften in acht nemen en respecteren, in het bijzonder, maar niet beperkt tot geldende Arbo-, en/of milieuvoorschriften en voor GEMEENTE NIJMEGEN geldende voorschriften c.q. verplichtingen. <LEVERANCIER> zal eveneens de voorschriften uit of verband houdende met de Algemene verordening gegevensbescherming in acht nemen, voor zover deze voorschriften van toepassing zijn. Van enige (op handen zijnde) wijziging in de regelgeving als voormeld, alsook de mogelijke financiële consequenties daarvan zal <LEVERANCIER> HEYDAY onmiddellijk schriftelijk informeren. Voor de uitvoering van de Diensten eventueel benodigde vergunningen, goedkeuringen, e.d. van derden worden door <LEVERANCIER> tijdig verzorgd en verkregen. Indien voor het verkrijgen van die vergunningen, goedkeuringen, e.d. de medewerking dan wel een gedraging van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN vereist is, zal <LEVERANCIER> dit tijdig aan HEYDAY kenbaar maken en daarover zo nodig met HEYDAY in overleg treden. <LEVERANCIER> zal zich conformeren aan de aan die vergunningen, goedkeuringen, e.d. verbonden voorwaarden/-schriften en zal HEYDAY (en zo nodig GEMEENTE NIJMEGEN) vrijwaren voor alle aanspraken van derden, welke verband houden met of voortvloeien uit het niet of niet volledig in acht nemen van die voorwaarden c.q. voorschriften.
6. HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN hebben het recht, bij het constateren van een onveilige situatie of werkmethode van c.q. voor <LEVERANCIER>, <LEVERANCIER> te verplichten hierin terstond verandering te brengen en noodzakelijke maatregelen te treffen. HEYDAY behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Diensten te doen staken c.q. op te schorten, zolang de onveilige situatie of werkmethode als voormeld voortduurt, zonder diensgevolge tot enigerlei schadevergoeding jegens <LEVERANCIER> gehouden te zijn. Enige vertraging dan wel oponthoud in het kader van (de uitvoering van) de Diensten ten gevolge van de niet nakoming van veiligheidsvoorschriften c.q. verband houdende met de nakoming

- van veiligheidsvoorschriften, is niet acceptabel en levert zonder meer een toerekenbaar tekortkomen zijdens <LEVERANCIER> op.
7. <LEVERANCIER> dient iedere onveilige situatie of handeling bij de uitvoering van de Diensten, alsook elk incident dat dientengevolge ontstaat onmiddellijk schriftelijk te melden aan HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN. Daarbij wordt gemeld of dientengevolge letsel en/of schade is ontstaan aan personeel en/of middelen van HEYDAY, GEMEENTE NIJMEGEN, <LEVERANCIER> dan wel van derden. <LEVERANCIER> zal desgevraagd en om niet alle medewerking verlenen aan te verrichten onderzoeken van onveilige situaties, werkmethode en/of dientengevolge ontstane incidenten, alsook aan het in dit verband doen van een eventuele melding aan enige overheidsinstantie.
 8. Indien <LEVERANCIER> voornemens is de (wijze van) uitvoering van de Diensten te (gaan) wijzigen, dient zij HEYDAY hierover te informeren. Indien een wijziging als voormeld, op welke wijze en in welke mate ook, negatieve gevolgen kan hebben voor HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN, zal <LEVERANCIER> voorafgaande aan het doorvoeren van een wijziging de goedkeuring van HEYDAY dienen te verkrijgen. HEYDAY zal deze goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden, doch is (wel) gerechtigd om aan het verlenen van die goedkeuring voorwaarden te verbinden.
 9. <LEVERANCIER> is ermee bekend en zal er rekening mee houden dat op de locaties c.q. sites van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN andere partijen eveneens werkzaamheden uit zullen moeten voeren in opdracht van HEYDAY danwel GEMEENTE NIJMEGEN. Door of vanwege HEYDAY zullen die verschillende werkzaamheden, waar mogelijk, worden gecoördineerd, opdat voor betrokkenen zo min mogelijk hinder ontstaat. Mocht desalniettemin enige hinder voor <LEVERANCIER> ontstaan bij of in het kader van de uitvoering van de Diensten, dan zal dit aan <LEVERANCIER> geen enkel recht verschaffen.
 10. <LEVERANCIER> zal in het kader van de uitvoering van de Diensten desgevraagd en waar nodig samenwerken met en rekening houden met de belangen van derden, waaronder GEMEENTE NIJMEGEN, zonder dat dit tot extra kosten voor HEYDAY kan c.q. zal leiden. <LEVERANCIER> zal bij of in het kader van de uitvoering van de Diensten geen hinder, van welke aard en/of omvang ook, veroorzaken voor HEYDAY, GEMEENTE NIJMEGEN en/of derden. Indien de uitvoering van de Diensten naar de mening van <LEVERANCIER> zal (kunnen) leiden tot hinder voor derden, zal <LEVERANCIER> zulks vooraf aan HEYDAY mededelen, waarbij zij dan tevens aan zal geven welke maatregelen zij treft om die hinder tot een minimum te beperken.
 11. Het is <LEVERANCIER> bekend dat de bedrijfsvoering van GEMEENTE NIJMEGEN voortdurend in verandering is en dat dergelijke veranderingen gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de Diensten. <LEVERANCIER> zal (de uitvoering van) de Diensten telkens op dergelijke veranderingen aanpassen en zal op dergelijke veranderingen, waar mogelijk, ook anticiperen, zodat (de uitvoering van) de Diensten voortdurend aansluit(en) bij de wensen van HEYDAY c.q. GEMEENTE NIJMEGEN.
 12. <LEVERANCIER> zal er, gevraagd en ongevraagd (pro-actief), voor zorg dragen dat de uitvoering van de Diensten zodanig zal geschieden en/of aangepast zal worden, dat deze te allen tijde zal voldoen aan de meest recente (technologische) ontwikkelingen op het gebied van (de uitvoering van) de Diensten, alsook aan de eisen van (de bedrijfsvoering van) GEMEENTE NIJMEGEN. In verband met het vorenstaande zal <LEVERANCIER> zich gedurende de looptijd van deze overeenkomst (voortdurend) maximaal inspannen om innovatie- c.q. Verbetervoorstellen te ontwikkelen en aan HEYDAY ter goedkeuring voor te leggen en – na voorafgaande verkregen goedkeuring van HEYDAY – te implementeren. Het bepaalde in dit lid dient er toe te leiden dat de kwaliteit c.q. meest efficiënte inrichting c.q. uitvoering van de Diensten tegen ten minste gelijkblijvende kosten geoptimaliseerd wordt en kosten van de Diensten (uiteindelijk) verlaagd zullen worden (zie het bepaalde in artikel 9 lid 1 hierna), alsook dat (de uitvoering van) de Diensten nog beter aangepast worden (wordt) aan dan wel ingepast worden (wordt) in de bedrijfsvoering c.q.

- activiteiten van HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN. Daar waar het voldoen aan het bepaalde in dit lid ertoe leidt dat de kosten van de Diensten hoger worden, zal <LEVERANCIER> voorafgaande aan elke aanpassing als voormeld de goedkeuring van HEYDAY behoeven, een en ander overeenkomstig het bepaalde in artikel 10.
13. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden zal <LEVERANCIER> HEYDAY informeren en geïnformeerd houden over alle relevante (technologische) ontwikkelingen en trends op het gebied van de Diensten, de uitvoeringsmethoden daarvan en de wijzen van meten c.q. beoordelen van de performance van <LEVERANCIER>.
 14. Bij de uitvoering van de Diensten zal <LEVERANCIER> te allen tijde en onverkort de in [Bijlage A1](#) genoemde beleids- en siteregels van GEMEENTE NIJMEGEN in acht nemen. Met de ondertekening van deze overeenkomst bevestigt <LEVERANCIER> dat zij bekend en akkoord is met deze documenten en de daaruit voor haar voortvloeiende verplichtingen.
<LEVERANCIER> is ermee bekend dat voornoemde beleidsregels aan verandering onderhevig kunnen zijn en dat telkens na verandering van zo'n beleidsregel door of vanwege GEMEENTE NIJMEGEN de veranderde beleidsregels in plaats van de vervangen beleidsregel zal gelden. Ondanks dat HEYDAY <LEVERANCIER> zo veel als mogelijk zal informeren in geval van veranderingen in c.q. van één of meer van bovengenoemde documenten, is <LEVERANCIER> er te allen tijde primair zelf verantwoordelijk voor zal zich zelf telkens te vergewissen van de meest recente versie van voornoemde documenten.
 15. Bij de uitvoering van de Diensten zal <LEVERANCIER> op de door HEYDAY aan te geven wijze gebruik maken van door HEYDAY gebruikte en voorgeschreven systemen, zoals FMIS-systemen of interfaces (zoals Facilitator en/of WEB*FM). Gebruikmaking van deze systemen is enerzijds kosteloos voor <LEVERANCIER>, maar zal anderzijds niet leiden tot extra kosten (naast de Vergoeding) voor HEYDAY.
 16. <LEVERANCIER> dient de continuïteit van de Diensten te allen tijde te waarborgen. Dit betekent onder meer dat in geval van enig geschil, van welke omvang en/of aard ook, <LEVERANCIER> niet gerechtigd zal zijn het verzorgen c.q. verlenen van de Diensten op te schorten dan wel te beëindigen.
 17. <LEVERANCIER> zal HEYDAY telkens onverwijld informeren, indien en voor zover de Diensten niet conform c.q. met inachtneming van het bovenstaande c.q. de aldaar bedoelde wet- en regelgeving, voorschriften, beleidsregels, e.d. (en het elders in deze overeenkomst bepaalde) (kunnen) worden uitgevoerd, ongeacht de reden(en) daarvan.

ARTIKEL 8 VERGOEDING

1. De Vergoeding bestaat uit twee componenten, te weten de Vaste Aanneemsom en de Variabele Vergoeding.
2. De Vaste Aanneemsom volgt uit het als [Bijlage B3](#) aan deze overeenkomst gehechte document. De Vaste Aanneemsom is berekend overeenkomstig c.q. met inachtneming van het bepaalde in [Bijlage B3](#). Gedurende de looptijd van deze overeenkomst zal de Vaste Aanneemsom niet gewijzigd kunnen worden, behoudens
 - (i) in geval van Variaties;
 - (ii) indien en voor zover in [Bijlage A1](#) uitdrukkelijk is bepaald dat de Vaste Aanneemsom geïndexeerd kan worden, in welk geval [Bijlage A1](#) bepaalt per wanneer en op welke wijze (c.q. op basis van welke formule en/of index) welke onderdelen van de Vaste Aanneemsom geïndexeerd kunnen worden.

3. De Vaste Aanneemsom is een all-in vergoeding, hetgeen betekent dat naast deze vergoeding <LEVERANCIER> geen recht heeft op vergoeding van (on)kosten en/of belastingen, welke door haar in verband met de uitvoering van de Diensten c.q. de nakoming van deze overeenkomst zijn of worden gemaakt. Het in dit artikellid bepaalde laat onverlet de bevoegdheid (en verplichting) van <LEVERANCIER> om eventueel over de Vergoeding verschuldigde omzetbelasting (BTW) bij HEYDAY in rekening te brengen.
4. De Variabele Vergoeding betreft de in Bijlage B3 als zodanig aangeduide (regie)werkzaamheden, welke deel (kunnen) uitmaken van de Diensten. Afhankelijk van de frequentie en/of mate, waarin deze werkzaamheden daadwerkelijk verricht c.q. uitgevoerd worden door <LEVERANCIER>, zal <LEVERANCIER> gerechtigd zijn deze bij HEYDAY in rekening te brengen. Voornoemde (regie)werkzaamheden worden door <LEVERANCIER> verricht op basis van de tarieven, zoals opgenomen in Bijlage B3 als voormeld. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst zullen de tarieven als voormeld niet aangepast kunnen worden, behoudens indien en voor zover in Bijlage A1 uitdrukkelijk is bepaald dat de Variabele Vergoeding geïndexeerd kan worden, in welk geval Bijlage A1 bepaalt per wanneer en op welke wijze (c.q. op basis van welke formule en of index) welke onderdelen van de Variabele Vergoeding geïndexeerd kunnen worden.
5. De vergoeding voor Aanvullende Diensten zal als zodanig geen deel uitmaken van de Vergoeding, maar zal separaat door HEYDAY aan <LEVERANCIER> vergoed worden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 10 lid 1 en 11 lid 2.

ARTIKEL 9 BESPARING, PRIJSBESCHERMING

1. Het is <LEVERANCIER> bekend dat HEYDAY, mede gelet op de afspraken, die zij in dat verband met GEMEENTE NIJMEGEN heeft gemaakt, voortdurend Besparingen dient te realiseren. In Bijlage A1 en/of Bijlage B4 is aangegeven welke Besparingen feitelijk gerealiseerd zullen (dienen te) worden door <LEVERANCIER> en zijn Verbetervoorstellen van <LEVERANCIER> opgenomen, die moeten leiden tot het realiseren van die Besparing(sdoelstelling)en; hierin is eveneens aangegeven wat in dit verband wel als Besparing zal worden aangemerkt en wat niet.
2. Mede vanwege het hier bovenstaande zal <LEVERANCIER> gedurende de looptijd van deze overeenkomst voortdurend proactief Verbetervoorstellen doen, ter goedkeuring voorleggen aan HEYDAY en vervolgens, na verkregen goedkeuring, implementeren.
3. Een Besparing wordt eerst als een (gerealiseerde) Besparing aangemerkt, indien deze met inachtneming van het bepaalde in deze overeenkomst is ingediend c.q. geïnitieerd door <LEVERANCIER>, vervolgens is goedgekeurd door HEYDAY en nadien is geïmplementeerd door <LEVERANCIER>. De hoogte van de Besparing is gelijk aan het bedrag, zoals dat volgt uit het op de betreffende Besparing betrekking hebbende Verbetervoorstel, tenzij de werkelijke Besparing lager of hoger is, in welk geval de hoogte daarvan beperkt is tot dat lagere dan wel hogere bedrag.
4. Het is <LEVERANCIER> bekend dat HEYDAY, mede gelet op de afspraken, die zij in dat verband met GEMEENTE NIJMEGEN heeft gemaakt, streeft naar een meest kostenefficiënte uitvoering van de Diensten, een en ander zoveel als mogelijk met behoud van het Service Niveau. Om deze meest kostenefficiënte uitvoering van de Diensten te (kunnen) bereiken, worden de (in de) navolgende (leden verwoorde) maatregelen c.q. bevoegdheden in het kader van prijsbescherming overeengekomen.
5. HEYDAY heeft te allen tijde het recht om de marktconformiteit van (onderdelen van) de Vergoeding te (laten) toetsen en/of controleren (benchmarken), waarbij uitgegaan zal worden van gelijke, gelijkwaardige

- dan wel vergelijkbare uitgangspunten en/of omstandigheden. <LEVERANCIER> zal hieraan op eerste verzoek van HEYDAY alle benodigde medewerking verlenen. De uitkomsten van deze toetsing c.q. controle zullen bindend zijn voor <LEVERANCIER>. Indien hieruit blijkt dat (een deel van) de Vergoeding niet marktconform is – hiervan is in elk geval sprake, indien uit de toetsing c.q. controle volgt dat (een deel van) de Vergoeding hoger is dan hetgeen volgens de toetsing c.q. controle in de markt gebruikelijk voor de betreffende Diensten – dan wel (financieel) minder gunstig is voor HEYDAY (dan wel GEMEENTE NIJMEGEN), dan zal (het betreffende deel van) de Vergoeding overeenkomstig de uit voornoemde toetsing c.q. controle voortkomende marktconforme prijzen c.q. voorwaarden direct worden aangepast. Indien <LEVERANCIER> in het hiervoor bedoelde geval niet bereid is om de Vergoeding dienovereenkomstig aan te passen, dan zal HEYDAY het recht hebben om deze overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel dan wel gedeeltelijk (buitengerechtelijk) te ontbinden. In geval van ontbinding op grond van het hiervoor staande zal het bepaalde in artikel 18 lid 5 hierna gelijkelijk van toepassing zijn.
6. De door <LEVERANCIER> in het kader van deze overeenkomst bij de vaststelling van de Vergoeding gehanteerde prijzen c.q. tarieven, waaronder die genoemd in Bijlage B3 zullen niet hoger c.q. zullen niet minder gunstig zijn dan de meest gunstige prijzen c.q. prijsstelling, welke door <LEVERANCIER> bij enige andere opdrachtgever van <LEVERANCIER> worden c.q. wordt gehanteerd voor (de uitvoering van) diensten/werken en/of de levering van zaken, welke (nagenoeg) gelijk zijn aan de Diensten en onder vergelijkbare voorwaarden dienen te worden uitgevoerd.
 7. Eventuele aanpassingen c.q. wijzigingen van deze overeenkomst ten gevolge van het bepaalde in de voorgaande leden zullen in alle gevallen schriftelijk worden vastgelegd.

ARTIKEL 10 AANVULLENDE DIENSTEN, VARIATIES, OFFERTES

1. HEYDAY kan <LEVERANCIER> verzoeken Aanvullende Diensten te verrichten, aan welk verzoek <LEVERANCIER> gehoor zal geven. Verzoeken van HEYDAY ter zake Aanvullende Diensten zullen worden gedaan op basis en met inachtneming van de als Bijlage D1 aangehechte administratieve procedure en de in Bijlage B3 weergegeven tarieven en/of prijzen (welke tarieven en/of prijzen voldoen aan het bepaalde in artikel 9 lid 4). Partijen zullen met betrekking tot de Aanvullende Diensten evenwel voorafgaande aan de verrichting c.q. uitvoering daarvan door <LEVERANCIER> overeenstemming bereiken over de (financiële) voorwaarden, waaronder deze Aanvullende Diensten door <LEVERANCIER> zullen worden uitgevoerd. Partijen zullen deze voorwaarden (telkens) schriftelijk vastleggen. Door of vanwege <LEVERANCIER> verrichte (werkzaamheden ter zake) Aanvullende Diensten komen niet voor vergoeding in aanmerking, indien HEYDAY <LEVERANCIER> ter zake niet schriftelijk opdracht heeft verstrekt. Tenzij door partijen uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt dat Aanvullende Diensten overigens op basis van de voorwaarden, zoals neergelegd in deze overeenkomst, worden uitgevoerd. Tenzij expliciet anders overeengekomen geldt dat HEYDAY gerechtigd is opdrachten voor Aanvullende Diensten in te trekken c.q. te herroepen, indien en zodra <LEVERANCIER> die betreffende opdracht(en) binnen 6 maanden na opdrachtverlening door HEYDAY niet volledig heeft uitgevoerd en/of afgerond en uitvoering c.q. afronding daarvan binnen afzienbare tijd daarna niet voorzien c.q. te verwachten is. Indien en zodra HEYDAY van dit recht gebruik maakt zal zij aan <LEVERANCIER> ter zake de betreffende opdracht(en) geen andere vergoeding verschuldigd zijn, dan de door <LEVERANCIER> ter zake de opgedragen Aanvullende Diensten tot het moment van intrekking c.q. herroeping reeds aantoonbaar verrichte werkzaamheden en HEYDAY door of ten gevolge van die werkzaamheden gebaat is.

2. Het is HEYDAY toegestaan Variaties toe te passen c.q. aan te brengen. <LEVERANCIER> is gehouden deze Variaties door c.q. uit te voeren. HEYDAY zal <LEVERANCIER> tijdig informeren over Variaties, een en ander onverlet de verplichting van <LEVERANCIER> om HEYDAY direct proactief te informeren over door haar (redelijkerwijze te) voorziene Variaties. Voorafgaand aan het van toepassing worden van Variaties zullen partijen overeenstemming dienen te bereiken over de inhoud van de Variaties, de van toepassing zijnde voorwaarden en Vergoeding, alsmede de (redelijke) termijn, waarbinnen een Variatie door <LEVERANCIER> geïmplementeerd zal worden. Deze termijn zal maximaal 3 maanden bedragen. Partijen zullen hun overeenstemming schriftelijk vastleggen, waarna die afspraken deel uitmaken van deze overeenkomst.
3. Het is <LEVERANCIER> bekend dat HEYDAY in verband met Variaties met GEMEENTE NIJMEGEN mogelijk een variatieprocedure dient te doorlopen. Indien dat het geval zal zijn, zal <LEVERANCIER> HEYDAY desgevraagd en waar redelijkerwijze mogelijk om niet ondersteunen bij of in het kader van die procedure. Variaties, die (kunnen) leiden tot een verhoging van de Vergoeding c.q. kosten, kunnen niet met terugwerkende kracht geïmplementeerd c.q. geëffectueerd worden, tenzij partijen zulks in het kader van de betreffende Variatie uitdrukkelijk (anders) overeenkomen.
4. Indien en voor zover anderen dan HEYDAY, waaronder GEMEENTE NIJMEGEN, <LEVERANCIER> (rechtstreeks) verzoeken c.q. opdracht verlenen om aan de Diensten verwante of daarmee verband houdende diensten voor één of meer locaties c.q. sites van GEMEENTE NIJMEGEN uit te voeren, in welke mate en op welke wijze ook, dan zal <LEVERANCIER> HEYDAY daarvan onverwijld en voorafgaande aan de uitvoering van die diensten schriftelijk in kennis stellen. HEYDAY kan alleen aangesproken worden op c.q. tot betaling van door <LEVERANCIER> verrichte werkzaamheden c.q. diensten, indien en voor zover zij de uitvoering daarvan op basis van c.q. conform het bepaalde in deze overeenkomst (zie onder meer [Bijlage D1](#)) aan <LEVERANCIER> opgedragen heeft.
5. Indien en zodra <LEVERANCIER> op grond van of in verband met deze overeenkomst een offerte aan HEYDAY uit zal brengen, dan zal die offerte in alle gevallen en ongeacht datgene wat dienaangaande in de offerte zelf is vermeld een geldigheidsduur van ten minste 60 dagen hebben. Gedurende die termijn kan <LEVERANCIER> de betreffende offerte ook niet herroepen c.q. intrekken. Offertes van <LEVERANCIER> zijn immer bindend en dus niet vrijblijvend.

ARTIKEL 11 KEY PERFORMANCE INDICATOREN, PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM

1. <LEVERANCIER> zal de uitvoering van de door haar op grond van deze overeenkomst verrichte Diensten meten op basis van en aan de hand van de KPI's. De kosten, welke verband houden met voornoemde meting, worden geacht in de Vergoeding te zijn begrepen.
2. <LEVERANCIER> zal periodiek aan HEYDAY een verslag uitbrengen, waaruit onder andere de resultaten van de meting(en) als in het voorgaande lid bedoeld blijken. Verslaglegging zal geschieden met inachtneming van het bepaalde in [Bijlage B1](#) en overeenkomstig de daarin neergelegde frequentie(s).
3. Indien HEYDAY op basis van het door <LEVERANCIER> uitgebrachte verslag als bedoeld in lid 2 en/of op basis van waarnemingen van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN constateert dat <LEVERANCIER> tekort komt in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst door niet te voldoen aan de KPI's, is zij gerechtigd <LEVERANCIER> in gebreke te stellen, waarbij zij <LEVERANCIER> een redelijke termijn van maximaal 10 werkdagen zal gunnen om de tekortkoming(en), voor eigen rekening en risico, te herstellen, bij gebreke waarvan HEYDAY gerechtigd zal zijn om de betreffende tekortkoming(en) voor rekening van <LEVERANCIER> te (laten) herstellen. Van een 'tekortkomen' als

voormeld is (in ieder geval) sprake, indien één of meer van de Diensten of (onder)delen daarvan slechter dan 'voldoende' worden uitgevoerd. Ingebrekestelling kan achterwege blijven (en verzuim treedt direct in) indien en voor zover herstel van een tekortkoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is dan wel redelijkerwijze geacht kan worden.

Het vorenstaande laat onverlet dat HEYDAY (dan wel GEMEENTE NIJMEGEN) te allen tijde de bevoegdheid heeft HEYDAY om enige tekortkoming als voormeld voor rekening van <LEVERANCIER> te (doen) herstellen, indien de bedrijfsvoering van HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN als gevolg van die tekortkoming verhinderd, belemmerd, bemoeilijkt dan wel anderszins negatief beïnvloed wordt dan wel kan worden.

4. Onverminderd het bepaalde in lid 1 zal HEYDAY, GEMEENTE NIJMEGEN (al dan niet namens HEYDAY), een door GEMEENTE NIJMEGEN aan te wijzen derde dan wel enige overheidsinstantie gerechtigd zijn om de uitvoering van de Diensten maximaal twee maal per jaar zelf te (laten) meten c.q. auditen, tenzij er goede gronden c.q. redenen zijn om meer dan twee metingen c.q. audits per jaar te doen. <LEVERANCIER> zal om niet haar volledige medewerking aan een meting c.q. audit als hiervoor bedoeld verlenen en HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN en/of voornoemde derden in dat verband alle gevraagde informatie ter beschikking stellen en wel op een zodanige wijze als in redelijkheid door de betreffende partij verlangd. De kosten voor (het laten uitvoeren van) de meting c.q. audit komen voor rekening van HEYDAY, tenzij de resultaten van die meting de onjuistheid van het in lid 2 bedoelde, door <LEVERANCIER> zelf uitgebrachte verslag aantonen c.q. bevestigen. In dat geval zijn die kosten voor rekening van <LEVERANCIER>.
5. Indien en zodra een audit als in lid 4 hiervoor bedoeld zal worden uitgevoerd, zal dit uiterlijk 10 werkdagen voor uitvoering van die audit schriftelijk door of namens HEYDAY aan <LEVERANCIER> worden aangekondigd.
6. De bevoegdheid om een audit conform het in lid 4 bepaalde uit te (laten) voeren en de verplichting van <LEVERANCIER> daaraan de hiervoor omschreven medewerking te verlenen blijft ook gedurende een periode van één jaar na (be)ëindiging van deze overeenkomst onverminderd bestaan.
7. In Bijlage C2 (PMS) is c.q. zal een regeling opgenomen (worden) voor aldaar geduide gevallen, waarin de Diensten in meer of mindere mate niet voldoen aan het Service Niveau en/of <LEVERANCIER> in meer of mindere mate tekort komt in de nakoming van de ingevolge deze overeenkomst en in het bijzonder ingevolge dit artikel op haar rustende verplichtingen. Op grond van deze regeling zal HEYDAY in de aldaar geduide gevallen gerechtigd zijn aan <LEVERANCIER> kortingen op te leggen dan wel kosten in rekening te brengen en zal HEYDAY deze middels een separate factuur bij <LEVERANCIER> in rekening brengen dan wel zal <LEVERANCIER> HEYDAY ter zake een creditfactuur verstrekken, een en ander naar keuze van HEYDAY. HEYDAY is gerechtigd (het bedrag van) de betreffende factuur te verrekenen met datgene wat zij aan <LEVERANCIER> verschuldigd is.
8. Het opleggen van kortingen dan wel het in rekening brengen van kosten op grond van (het bepaalde in) het PMS, een en ander als bedoeld in het voorgaande lid, laat onverlet het recht van HEYDAY om <LEVERANCIER> aan te spreken op vergoeding van ten gevolge van enig tekortkomen van <LEVERANCIER> door HEYDAY geleden dan wel te lijden schade, daaronder ook begrepen schade, welke door derden geleden wordt en waarvoor HEYDAY aansprakelijk is c.q. wordt gesteld. Ook laat het PMS en aan HEYDAY op basis daarvan toekomende rechten de aan HEYDAY ingevolge artikel 18 hierna toekomende rechten onverlet.
9. Partijen kunnen de KPI's alsmede het PMS tussentijds herzien c.q. aanpassen, welke herziening c.q. aanpassing in alle gevallen schriftelijk zal worden vastgelegd en aan deze overeenkomst zal worden gehecht.

ARTIKEL 12 BETALING

1. <LEVERANCIER> zal bij de financiële afwikkeling van deze overeenkomst en de uitvoering van de Diensten door <LEVERANCIER> een zogenaamde 'open boekhouding' hanteren, waarbij doorbelastingen, doorberekeningen van kosten en vergoedingen, etc. tussen partijen volledig inzichtelijk en transparant zullen worden gemaakt.
2. Eenmaal per maand zal <LEVERANCIER> 1/12 deel van de Vergoeding factureren aan HEYDAY, een en ander behoudens voor zover voor regiewerkzaamheden geen stelpost door partijen is bepaald en overeengekomen. In dat geval zullen de betreffende regiewerkzaamheden c.q. zal de Variabele Vergoeding telkens eerst na uitvoering van de betreffende regiewerkzaamheden gefactureerd (kunnen) worden. Kosten ter zake Aanvullende Diensten zullen door <LEVERANCIER> eveneens een maal per maand, na (afrondding) uitvoering, bij HEYDAY in rekening worden gebracht.
3. Facturering van de in lid 2 bedoelde bedragen zal achteraf plaatsvinden, niet eerder dan de eerste dag van de maand volgend op de maand, waarop de factuur betrekking heeft (in geval van facturering van vaste maandelijks delen van de Vergoeding) dan wel na uitvoering c.q. (op)levering van de betreffende Diensten (voor zover het betreft de facturering van andere Diensten dan die welke maandelijks middels vaste delen worden gefactureerd).
4. Facturen van <LEVERANCIER> zullen door HEYDAY, mits akkoord bevonden, binnen 60 dagen na de laatste dag van de maand, waarin de betreffende facturen ontvangen zijn door HEYDAY, voldaan worden, tenzij uit Bijlage A1 een andere termijn volgt. Uitgangspunt hierbij is dat HEYDAY niet gehouden kan worden tot betaling van facturen voor c.q. ter zake door <LEVERANCIER> verrichte werkzaamheden over te gaan, dan nadat zij de betreffende werkzaamheden vergoed heeft gekregen van GEMEENTE NIJMEGEN. Ieder der partijen beschouwt de betalingstermijnen als voormeld (voor haar, als) redelijk en acceptabel
5. Facturen van <LEVERANCIER> zullen voldoen aan de als Bijlage D1 aan deze overeenkomst gehechte administratieve procedure en de daarin opgenomen eisen ten aanzien van facturatie. <LEVERANCIER> zal op haar facturen in elk geval melding maken van het daartoe door HEYDAY aan haar verstrekte order- c.q. contractnummer.
Indien en voor zover er op de Diensten van <LEVERANCIER> verschillende BTW tarieven van toepassing zijn, dienen de facturen van <LEVERANCIER> gesplitst te worden met specificatie van de geleverde Diensten en bedragen en de daarbij behorende BTW tarieven.
6.
 - a. HEYDAY heeft steeds het recht de door <LEVERANCIER> ter zake de uitvoering van de Diensten verschuldigde loonheffingen, hieronder te verstaan loonbelasting, premies sociale verzekeringen, premies werknemersverzekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet, waarvoor HEYDAY ingevolge de (zogenaamde) Wet Ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is, aan <LEVERANCIER> te betalen middels storting van een bedrag ter hoogte van die loonheffingen op diens geblokkeerde rekening (G-rekening) in de zin van de Wet Ketenaansprakelijkheid, mits <LEVERANCIER> een dergelijke rekening aanhoudt c.q. (geopend) heeft.
 - b. Onverminderd het hiervoor onder a. bepaalde is HEYDAY te allen tijde gerechtigd de hiervoor bedoelde bedragen ter zake loonheffingen van de Vergoeding in te houden en namens <LEVERANCIER> rechtstreeks aan de Belastingdienst en/of de bedrijfsvereniging, waarbij <LEVERANCIER> is aangesloten, te voldoen.

- c. In gevallen als hiervoor onder a. en b. bedoeld is HEYDAY door betaling van de betreffende loonheffingen jegens <LEVERANCIER> gekweten (bevrijdende betaling), voor zover het de betreffende bedragen betreft.
 - d. <LEVERANCIER> zal HEYDAY (en GEMEENTE NIJMEGEN) vrijwaren voor alle aanspraken van de Belastingdienst en/of bedrijfsvereniging, welke aanspraken gebaseerd zijn op dan wel voortvloeien uit de Wet Ketenaansprakelijkheid als voornoemd.
- 7. Voor zover de Diensten als voormeld met zich meebrengen dat diensten en/of producten bij derden-leveranciers dienen te worden ingekocht, zal <LEVERANCIER> ter zake de opdrachten aan die derden verstrekken en de door de derden te versturen facturen voldoen.
 - 8. <LEVERANCIER> is gehouden haar ingevolge deze overeenkomst toekomende bedragen uiterlijk binnen twee maanden na het in lid 3 bedoelde moment door middel van een factuur bij HEYDAY in rekening te brengen.
 - 9. Indien en voor zover <LEVERANCIER> deze verplichting niet nakomt en haar toekomende bedragen later factureert, is HEYDAY niet het gehele factuurbedrag verschuldigd, doch is zij gerechtigd daarop een korting in mindering te brengen. Deze korting zal alsdan gelijk zijn aan het aantal weken dat (na het verstrijken van voornoemde termijn van twee maanden) later gefactureerd wordt te vermenigvuldigen met 5% van (de hoogte van) het factuurbedrag.
 - 10. Indien en voor zover <LEVERANCIER> uiterlijk binnen vijf maanden na het in lid 3 bedoelde moment haar ingevolge deze overeenkomst toekomende bedragen niet aan HEYDAY gefactureerd heeft, dan zal het recht van <LEVERANCIER> van/op vergoeding van de betreffende bedragen en de daarvoor verrichte diensten c.q. leveringen komen te vervallen.
 - 11. Het vorenstaande laat onverlet de verplichting van <LEVERANCIER> om HEYDAY onverwijld schriftelijk te informeren over het feit dat en de redenen waarom <LEVERANCIER> niet in staat zal c.q. verwacht te zijn haar ingevolge deze overeenkomst toekomende bedragen binnen de hiervoor genoemde termijn van twee maanden te factureren.
 - 12. Indien en voor zover HEYDAY facturen van <LEVERANCIER>, zonder gegronde reden(en) daarvoor, niet tijdig betaalt, dan kan <LEVERANCIER> – in afwijking van het bepaalde in artikel 6:119a BW – maximaal aanspraak maken op een rentevergoeding, welke gelijk is aan de rente als bedoeld in artikel 6:119 BW.

ARTIKEL 13 ADMINISTRATIE

- 1. <LEVERANCIER> zal gedurende de looptijd van deze overeenkomst, alsook na het eindigen c.q. beëindiging daarvan voor zover op grond van de wet vereist, ten behoeve van c.q. ter zake de uitvoering van de Diensten een deugdelijke administratie inrichten en ingericht houden, waaruit te allen tijde adequate, juiste en volledige informatie kan worden verkregen omtrent de uitvoering van de Diensten en de wijze waarop dit geschiedt. Deze administratie dient ten minste voldoende gedetailleerde informatie te bevatten over de opbouw van de Vergoeding en onderdelen daarvan (onder meer, maar niet beperkt tot kosten, ge- en verbruikte materialen, ingezet personeel (zowel eigen, inleen/inhuur als derden)).
- 2. Op eerste verzoek van HEYDAY zal <LEVERANCIER> HEYDAY inzicht en toegang verschaffen in c.q. tot de administratie als bedoeld in lid 1 hiervoor.
- 3. De hiervoor in lid 1 bedoelde administratie zal gedurende een termijn van ten minste 7 jaren na het eindigen van deze overeenkomst worden bewaard.

ARTIKEL 14 OVERLEG/COMMUNICATIE(STRUCTUUR), INFORMATIEVERSCHAFFING, RAPPORTAGE

1. In het kader en ten behoeve van (de uitvoering van) deze overeenkomst zullen partijen op de in [Bijlage B1](#) nader uitgewerkte wijze en frequentie overleggen c.q. communiceren en verslag doen van besprekingen die hebben plaatsgevonden.
2. <LEVERANCIER> zal HEYDAY – tijdens de in lid 1 bedoelde overleggen, maar ook daarbuiten – telkens onmiddellijk volledig informeren en geïnformeerd houden over alle aangelegenheden, feiten en/of omstandigheden die deze overeenkomst betreffen en/of die van belang kunnen zijn, direct dan wel indirect, voor de uitoefening van de Diensten, een en ander in aanvulling op en onverminderd het bepaalde in artikel 7 lid 17 hiervoor. Het 'informeren' als voormeld geschiedt schriftelijk.
3. Het bovenstaande laat onverlet het recht van HEYDAY om te allen tijde documenten en gegevens met betrekking tot (de uitvoering van) de Diensten, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de in dit en het voorgaande artikel bedoelde informatie, op te vragen en de verplichting van <LEVERANCIER> daaraan op eerste verzoek van HEYDAY te voldoen.

ARTIKEL 15 MEDEWERKERS <LEVERANCIER>, INTEGRITEIT

1. <LEVERANCIER> zal ten behoeve van een juiste uitvoering van de Diensten te allen tijde kundige, ervaren en betrouwbare medewerkers inzetten, die voldoende geschoold, getraind en geïnstrueerd zijn voor de taak die hen wordt opgedragen. De medewerkers als voornoemd dienen tevens te beschikken over redelijke en aanvaardbare standaarden ten aanzien van professioneel en sociaal gedrag. In [Bijlage B1](#) is vastgelegd of de medewerkers ook in staat moeten zijn om correct en adequaat in de Engelse taal te communiceren.
2. HEYDAY heeft het recht op redelijke gronden medewerkers de toegang tot haar locaties c.q. sites te weigeren. Eveneens is HEYDAY gerechtigd op redelijke gronden vervanging van één of meer medewerkers te verlangen. <LEVERANCIER> zal hieraan haar medewerking verlenen, zonder dat dit tot extra kosten voor HEYDAY zal leiden. 'Redelijke gronden' als voormeld zijn in elk geval aanwezig, indien en voor zover door of vanwege (medewerkers van) <LEVERANCIER> niet voldaan wordt aan het in dit en het volgende artikel bepaalde.
3. <LEVERANCIER> zal er in het bijzonder voor waken dat conflicts of interest (belangenverstrengeling) ontstaan of kunnen ontstaan in, door of bij de uitvoering van de Diensten. <LEVERANCIER> zal adequate maatregelen nemen om te waarborgen dat de uitvoering van Diensten op integere wijze geschiedt, waarbij conflicts of interest, die nadelig (kunnen) zijn voor de belangen van HEYDAY (bijvoorbeeld bij het door voornoemde medewerkers op oneigenlijke wijze bedingen van voordelen van leveranciers bij de uitvoering van de Diensten), vermeden worden. Daartoe zal <LEVERANCIER> een actief beleid voeren bij het selecteren en aannemen van medewerkers en met betrekking tot het uitvoeren van de Diensten zorg dragen voor een actief integriteitsbeleid, dat in overeenstemming is met het de Gedragscode van HEYDAY, alsook met de door of vanwege GEMEENTE NIJMEGEN dienaangaande gehanteerde voorschriften c.q. regels, welke in [Bijlage A1](#) zijn genoemd. Indien er redenen zijn voor HEYDAY om aan te nemen dat door medewerkers als voornoemd gehandeld wordt in strijd met de beginselen van integriteit dan wel voornoemde code c.q. voorschriften, kan dat grond zijn om die medewerkers de toegang tot de locaties c.q. sites van HEYDAY tijdelijk dan wel permanent te ontfemen. Op verzoek van HEYDAY zal <LEVERANCIER> informatie verstrekken over het door haar gevoerde integriteitsbeleid en inzage geven in alle maatregelen, acties en voorzieningen die zij in dat kader heeft genomen/getroffen. De meest recente

- versie van de Gedragscode van HEYDAY is te vinden in Bijlage D3. Met de ondertekening van deze overeenkomst bevestigt <LEVERANCIER> dat zij bekend en akkoord is met (de inhoud van) dit document. Ondanks dat HEYDAY <LEVERANCIER> zo veel als mogelijk zal informeren in geval van wijzigingen in c.q. van één of meer van bovengenoemde Gedragscode, is <LEVERANCIER> er te allen tijde primair zelf verantwoordelijk voor zal zich zelf telkens te vergewissen van de meest recente versie daarvan.
4. <LEVERANCIER> zal zich maximaal inspannen om de in Bijlage B1 genoemde sleutelfunctionarissen gedurende de looptijd van deze overeenkomst als verantwoordelijke voor (de uitvoering van) deze overeenkomst en dus als aanspreekpunt voor en namens <LEVERANCIER> jegens HEYDAY te (be)houden. Voornoemde inspanningsverplichting van <LEVERANCIER> laat onverlet het recht van <LEVERANCIER> om in het voorkomende geval, geheel naar eigen inzicht, de arbeidsovereenkomst met de betreffende sleutelfunctionarissen te (laten) beëindigen.
 5. <LEVERANCIER> draagt er eveneens zorg voor dat haar medewerkers te allen tijde als medewerker van <LEVERANCIER> herkenbaar zijn, door het dragen van (bedrijfs)kleding en badges, waarop naam, functie en foto zijn afgebeeld. <LEVERANCIER> zal een overzicht bijhouden en maandelijks aan HEYDAY overleggen dan wel toezenden van alle medewerkers van <LEVERANCIER>, die een badge hebben c.q. krijgen, welke badge toegang verschaft tot één of meer locaties c.q. sites van GEMEENTE NIJMEGEN.
 6. <LEVERANCIER> draagt voorts zorg voor de verstrekking en het correct gebruik van alle vereiste en eventueel andere benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen voor haar medewerkers. <LEVERANCIER> zal aanwijzingen van of namens HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN ter zake het dragen en/of gebruik van de veiligheidsmiddelen als voormeld telkens direct opvolgen.
 7. <LEVERANCIER> staat ervoor in dat de door haar in het kader van de uitvoering van de Diensten in te zetten medewerkers ook fysiek in staat zijn de hen opgedragen werkzaamheden uit te voeren. HEYDAY kan van <LEVERANCIER> verlangen dat één of meer van voornoemde medewerkers medisch gekeurd worden alvorens deze kunnen worden ingezet bij het uitvoeren van de Diensten. Partijen zullen alsdan ter zake nadere afspraken maken, een en ander met inachtneming van ter zake geldende wet- en regelgeving (ter bescherming van onder meer de privacy van voornoemde medewerkers).
 8. Het is <LEVERANCIER> bekend dat het gebruik van alcohol en/of drugs door haar medewerkers bij c.q. in het kader van, gedurende dan wel direct voorafgaande aan de uitvoering van de Diensten niet toegestaan is. <LEVERANCIER> zal haar medewerkers als voormeld dienovereenkomstig instrueren.
 9. <LEVERANCIER> is verplicht om de identiteit van alle door of namens <LEVERANCIER> in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst in te zetten medewerkers te controleren, voordat met hen een dienstverband wordt aangegaan danwel door hen werkzaamheden worden verricht. Identificatie zal plaatsvinden aan de hand van een geldig origineel identiteitsbewijs, niet zijnde een rijbewijs. <LEVERANCIER> zal een kopie van het identiteitsbewijs, alsook een loonbelastingverklaring toevoegen aan c.q. bewaren bij de Administratie als bedoeld in artikel 13 hiervoor.
 10. <LEVERANCIER> garandeert HEYDAY (en GEMEENTE NIJMEGEN) dat er bij of in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst geen vreemdelingen in de zin van de Wet Arbeid Vreemdelingen te werk gesteld zullen worden door of namens <LEVERANCIER>, tenzij deze aantoonbaar beschikt over een geldige tewerkstellingsvergunning; deze vergunning zal dan voorafgaand aan de inzet van de vreemdeling aan HEYDAY worden overgelegd. <LEVERANCIER> vrijwaart HEYDAY ter zake alle aanspraken van derden, van welke aard en/of omvang ook, indien en voor zover het hiervoor bepaalde wordt geschonden. Dit betekent onder meer dat eventuele boetes en andere te vergoeden schade op grond van overtreding van de Wet Arbeid Vreemdelingen door <LEVERANCIER> betaald zullen worden c.q. voor rekening van <LEVERANCIER> zullen zijn.

11. In verband met het bepaalde in de voorgaande leden heeft <LEVERANCIER> deugdelijke procedures opgesteld, welke door <LEVERANCIER> nageleefd worden. Op eerste verzoek van HEYDAY zal <LEVERANCIER> de betreffende procedures en bijbehorende administratie aan HEYDAY ter hand stellen. In dit verband garandeert <LEVERANCIER> onder meer dat zij de identiteit van iedere medewerker controleert, voordat die medewerker met de uitvoering van Diensten c.q. werkzaamheden ten behoeve van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN aanvangt. Identificatie geschiedt aan de hand van een geldig en origineel identiteitsbewijs. <LEVERANCIER> administreert van elke medewerker een kopie van het identiteitsbewijs en de loonbelastingverklaring.
12. Voor personen in dienst van een door <LEVERANCIER> in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen buitenlandse onderneming dient <LEVERANCIER> voor aanvang van de betreffende werkzaamheden een A1 (of nog geldige E 101)-detacheringsverklaring EU (verordening 883/2004) in haar bezit te hebben. Zij zal deze verklaring(en) op eerste verzoek van HEYDAY aan laatstgenoemde ter hand stellen.
13. In het kader van het bepaalde in deze overeenkomst zal onder de locaties c.q. sites en/of de belangen van HEYDAY eveneens worden begrepen de betreffende locaties c.q. sites c.q. belangen van GEMEENTE NIJMEGEN.

ARTIKEL 16 TOEGANG MEDEWERKERS TOT LOCATIES C.Q. SITES HEYDAY/GEMEENTE NIJMEGEN, FACILITEITEN

1. HEYDAY staat ervoor in dat de medewerkers als in het voorgaande artikel bedoeld, indien en voor zover dat nodig is voor een juiste uitvoering van de Diensten, toegang zullen hebben c.q. krijgen tot de locaties c.q. sites (van HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN) met betrekking tot welke, waarbinnen en waarop de Diensten worden geleverd. Die toegang zal echter in alle gevallen slechts mogelijk zijn in overeenstemming met HEYDAY-heyday-beleid en interne regels, alsook die van GEMEENTE NIJMEGEN, ten aanzien van toegang tot haar locaties c.q. sites. Het bepaalde in artikel 15 lid 13 van deze overeenkomst is gelijkelijk van toepassing.
2. In Bijlage A1 bij deze overeenkomst is vastgelegd welke faciliteiten door of vanwege HEYDAY aan <LEVERANCIER> ter beschikking worden gesteld en op basis van welke voorwaarden, een en ander uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de Diensten.
3. Door of vanwege HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN aan <LEVERANCIER> in het kader van dan wel op basis van deze overeenkomst ter beschikking gestelde faciliteiten zullen door <LEVERANCIER> als een goed en zorgvuldig huisvader worden gebruikt, beheerd en onderhouden en zullen door <LEVERANCIER> bij het einde van deze overeenkomst in de oorspronkelijke staat (ten tijde van aanvang van deze overeenkomst), behoudens normale slijtage, aan HEYDAY worden terug gegeven c.q. geretourneerd. Tenzij uit Bijlage B1 als voormeld uitdrukkelijk anders blijkt, wordt aangenomen dat de staat van de betreffende faciliteiten bij aanvang van deze overeenkomst uitstekend is (geweest).
4. Indien en voor zover <LEVERANCIER> in het kader van de uitvoering van de Diensten gebruik maakt van c.q. toegang krijgt tot de hiervoor bedoelde locaties c.q. sites dan wel netwerken van HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN, dan zal die gebruikmaking c.q. toegang immer geschieden in overeenstemming met de in Bijlage A1 genoemde beleidsregels van GEMEENTE NIJMEGEN.
5. Het risico van verlies, molest, diefstal en/of het anderszins tenietgaan dan wel verdwijnen van door <LEVERANCIER> in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst c.q. de Diensten niet aan HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN in eigendom toebehorende gebruikte faciliteiten c.q.

hulpmiddelen is geheel en al voor rekening van <LEVERANCIER>, een en ander onverminderd het hiervoor in lid 3 bepaalde.

ARTIKEL 17 AANSPRAKELIJKHEID/VERZEKERINGEN EN BORGTOCHT

1. De aansprakelijkheid van <LEVERANCIER> jegens HEYDAY voor enige schade, welke ontstaat als gevolg of in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst, zal in alle gevallen beperkt zijn tot een bedrag van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar, waarbij geldt dat
 - (i) indien de door HEYDAY op grond van deze overeenkomst in c.q. met betrekking tot het jaar, waarin de schade is c.q. wordt veroorzaakt, aan <LEVERANCIER> te betalen Vergoeding meer bedraagt dan het dubbele van de bovenstaande aansprakelijkheidslimiet per gebeurtenis, de aansprakelijkheidslimiet per gebeurtenis – in afwijking van het vorenstaande – tot de helft van het (hogere) bedrag van de Vergoeding is beperkt, waarbij bedragen telkens naar boven worden afgerond op een bedrag deelbaar door € 100.000;
 - (ii) indien de door HEYDAY op grond van deze overeenkomst in c.q. met betrekking tot het jaar, waarin de schade is c.q. wordt veroorzaakt, aan <LEVERANCIER> te betalen Vergoeding meer bedraagt dan het dubbele van de bovenstaande aansprakelijkheidslimiet per jaar, de aansprakelijkheidslimiet per jaar – in afwijking van het vorenstaande – tot de helft van het (hogere) bedrag van de Vergoeding is beperkt, waarbij bedragen telkens naar boven worden afgerond op een bedrag deelbaar door € 100.000;
 - (iii) wanneer uit bijlage A1 andere bedragen c.q. aansprakelijkheidslimieten volgen, zullen die andere in voornoemde bijlage genoemde bedragen gelden.Louter in het kader van het hiervoor in dit artikellid bepaalde geldt dat, indien – om welke redenen ook – de opdracht van HEYDAY aan <LEVERANCIER> voor de uitvoering van de Diensten slechts een deel van een kalenderjaar bestrijkt, het bedrag van de Vergoeding in dat kalenderjaar wordt vastgesteld door het bedrag van de door HEYDAY aan <LEVERANCIER> in c.q. over dat kalenderjaar betaalde Vergoeding te delen door het aantal maanden dat de opdracht als voormeld duurt c.q. geduurd heeft en vervolgens het resultaat daarvan (c.q. van die deling) te vermenigvuldigen met 12.
2. De in lid 1 en elders in deze overeenkomst (inclusief de Bijlagen) opgenomen beperking(en) van aansprakelijkheid gelden niet in geval van opzet, bewuste roekeloosheid dan wel grove schuld en/of nalatigheid van <LEVERANCIER> en/of in geval er sprake is van dood dan wel lichamelijk letsel van c.q. aan natuurlijke personen.
3. Gedragingen van onderaannemers, leveranciers en/of werknemers van <LEVERANCIER> worden volledig toegerekend aan <LEVERANCIER>.
4. <LEVERANCIER> zal te allen tijde ervoor zorgen dat zij adequate verzekeringen afgesloten heeft en houdt die gebruikelijk zijn voor een organisatie op het gebied van de Diensten. In ieder geval zullen de hierna in lid 5 bedoelde verzekeringen afgesloten worden, welke verzekeringen dekking bieden tot ten minste de in lid 1 hiervoor bedoelde limieten.
5. <LEVERANCIER> dient minimaal de navolgende verzekeringen afgesloten hebben:
 - a. Aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB):
Polisvoorwaarden: minimaal standaardvoorwaarden, op eerste verzoek van HEYDAY in te zien c.q. aan haar te overhandigen.
Dekking: aanspraken van HEYDAY, GEMEENTE NIJMEGEN dan wel derden voor of in verband met aansprakelijkheid voor schade in de zin van het Burgerlijk Wetboek, waaronder begrepen,

- maar niet beperkt tot, directe schade, indirecte c.q. gevolgschade, letselschade, productaansprakelijkheid, etc
- Eigen risico <LEVERANCIER>: maximum € 30.000,- per gebeurtenis
- b. Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM)
Polisvoorwaarden: minimaal standaardvoorwaarden, inclusief schadeverzekering inzittende, eventueel aanvullende dekking.
Dekking: aanspraken van HEYDAY, GEMEENTE NIJMEGEN dan wel derden voor of in verband met aansprakelijkheid voor schade in de zin van het Burgerlijk Wetboek, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, directe schade, indirecte c.q. gevolgschade, letselschade, etc., welke schade veroorzaakt is door een rijdend gemotoriseerd voertuig van <LEVERANCIER> dan wel werknemers of opdrachtnemers van <LEVERANCIER>
Maximum per gebeurtenis: minimaal wettelijke c.q. standaarddekking.
- c. Beroepsaansprakelijkheid (BA), uitsluitend vereist, indien en zodra zulks volgt uit Bijlage A1 voornoemd.
Polisvoorwaarden: minimaal standaardvoorwaarden, op eerste verzoek van HEYDAY in te zien c.q. te overhandigen.
Dekking: aansprakelijkheid van <LEVERANCIER> voor zogenaamde beroepsfouten dan wel tekortkomingen in de uitoefening van (werkzaamheden in het kader van) een beroep.
Eigen risico <LEVERANCIER>: maximum € 250.000,- per gebeurtenis
6. Voor zover <LEVERANCIER> terzake haar werkzaamheden c.q. activiteiten op grond van deze overeenkomst een of meerdere (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) heeft afgesloten c.q. daarover beschikt, zal zij bewerkstelligen, dat de betreffende verzekeraar(s) aan HEYDAY verklaart (verklaren) dat zij, in geval van een in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ontstane schade welke op basis van de afgesloten verzekeringspolis(sen) gedekt is c.q. zal zijn, de op basis van die polis(sen) uit te keren vergoeding op eerste verzoek van HEYDAY niet aan <LEVERANCIER>, doch aan HEYDAY zal (zullen) uitkeren. <LEVERANCIER> verleent HEYDAY hierbij, voor zover nodig, volmacht om die uit te keren vergoeding te zijner tijd in ontvangst te nemen.
7. <LEVERANCIER> zal op eerste verzoek van HEYDAY een certificaat c.q. verklaring van de verzekeraar(s) van <LEVERANCIER> overhandigen, waaruit blijkt dat voormelde verzekeringen afgesloten en volledig van kracht zijn, alsmede een afschrift van de hiervoor in lid 6 bedoelde verklaring(en).
8. De verzekeringen als in leden 4 en 5 bedoeld zullen gedurende een periode van drie jaren na (be)indiging van deze overeenkomst in stand worden gehouden, althans dekking bieden c.q. verlenen voor schaden, welke door of vanwege <LEVERANCIER> in het kader van (de uitvoering van) deze overeenkomst c.q. de Diensten (mede) zijn veroorzaakt.
9. <LEVERANCIER> zal HEYDAY jaarlijks (ongevraagd), alsmede op eerste verzoek van HEYDAY bewijs verschaffen van het feit dat voornoemde verzekeringen nog immer in plaats c.q. geldend zijn en dat de daarvoor verschuldigde verzekeringspremies zijn voldaan.
10. In geval zich enig voorval voordoet dat schade veroorzaakt of tot schade zou kunnen leiden, van welke aard en/of omvang ook, zal <LEVERANCIER> HEYDAY hiervan onverwijld schriftelijk in kennis stellen.
11. Middels de als Bijlage D2 aan deze overeenkomst gehechte borgtocht(verklaring) stelt de holding of moedermaatschappij dan wel een andere derde zich tot meerdere zekerheid voor de nakoming van deze overeenkomst door <LEVERANCIER> jegens c.q. tegenover HEYDAY tot borg in de zin van de wet.

ARTIKEL 18 EINDIGEN/BEEINDIGING OVEREENKOMST

1. Deze overeenkomst kan door elk van beide partijen met onmiddellijke ingang, geheel dan wel ten dele, (buitengerechtelijk) worden ontbonden middels een aangetekend schrijven in de volgende gevallen:
 - a. indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
 - b. indien de andere partij surseance van betaling verleend wordt;
 - c. indien de andere partij toerekenbaar tekort komt in de nakoming van zwaarwegende dan wel wezenlijke verplichtingen uit deze overeenkomst en na daartoe in gebreke gesteld te zijn door de ene partij nalatig blijft gedurende een door die ene partij gestelde redelijke termijn van ten minste 10 werkdagen de betreffende tekortkoming(en) (alsnog) te herstellen.
Van 'een tekortkoming in de nakoming van zwaarwegende dan wel wezenlijke verplichtingen' als bedoeld (onder c.) hiervoor is in elk geval (doch niet uitsluitend) sprake, indien ten gevolge van die tekortkoming
 - (i) een natuurlijk persoon lichamelijk letsel oploopt dan wel overlijdt;
 - (ii) een gevaarlijke situatie is dan wel kan ontstaan, die dergelijk letsel dan wel overlijden tot gevolg kan hebben;
 - (iii) andersoortige schade optreedt en de omvang hiervan substantieel is.
In het geval als hier (onder c.) bedoeld kan ingebrekestelling achterwege blijven, indien er sprake is van schade als hiervoor bedoeld dan wel vast staat dan wel aannemelijk is dat de betreffende tekortkoming blijvend dan wel tijdelijk onmogelijk is en dus niet hersteld kan worden.
 - d. indien er sprake is van een overmachtsituatie als bedoeld in artikel 6:75 BW als gevolg waarvan <LEVERANCIER> de Diensten of een substantieel deel daarvan niet langer uit kan voeren c.q. verlenen en deze overmachtsituatie meer dan 60 dagen voortduurt.
2. Naast de hierboven in lid 1 genoemde gronden heeft HEYDAY bovendien het recht om deze overeenkomst (buitengerechtelijk) te ontbinden:
 - a. indien <LEVERANCIER> geheel dan wel ten dele in strijd met de in artikel 7 lid 4 genoemde compliance audit, performance audit dan wel Beleidsverklaring en Gedragscode handelt dan wel zich zodanig gedraagt, dat voornoemde documenten en de daaruit voor <LEVERANCIER> voortvloeiende verplichtingen niet (volledig dan wel tijdig) worden nagekomen;
 - b. in het in artikel 9 lid 5 bedoelde geval;
 - c. indien <LEVERANCIER> ondanks de in artikel 11 lid 3 door HEYDAY gedane ingebrekestellingen de betreffende tekortkoming(en) niet binnen de door HEYDAY gestelde, redelijke termijn heeft hersteld;
 - d. indien <LEVERANCIER> in strijd handelt met het bepaalde in de artikelen 17, 20, 21 en 22 van deze overeenkomst;
 - e. indien de aandelen van dan wel zeggenschap in c.q. over <LEVERANCIER> voor meer dan 50% overgaan naar een derde (zijnde een andere dan die die aandelen c.q. zeggenschap per de ingangsdatum van deze overeenkomst heeft);
 - f. indien de tussen GEMEENTE NIJMEGEN en HEYDAY gesloten overeenkomst(en), op grond waarvan HEYDAY onder meer de Diensten dient te verrichten c.q. leveren, om welke reden(en) ook, geheel dan wel gedeeltelijk wordt (worden) beëindigd dan wel zodanig wordt (worden) gewijzigd c.q. aangepast, dat de Diensten, althans een substantieel deel daarvan niet langer deel uitmaken (uitmaakt) van die overeenkomst, dan wel HEYDAY op grond van die overeenkomst(en)

niet langer verplicht c.q. opgedragen is de Diensten, althans een substantieel deel daarvan ten behoeve van GEMEENTE NIJMEGEN te (laten) verrichten.

3. In geval van ontbinding van deze overeenkomst door HEYDAY op grond van de in het voorgaande lid onder a. tot en met e. opgenomen gronden, zal HEYDAY geen termijn in acht dienen te nemen.
4. Ingeval van ontbinding van deze overeenkomst door HEYDAY op grond van de in lid 2 onder f. opgenomen grond, zal HEYDAY een termijn van 3 maanden in acht nemen, tenzij het tijdstip van (formele) beëindiging van de overeenkomst(en) tussen HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN voor het verstrijken van voornoemde 3 maanden-termijn gelegen zal zijn, in welk geval de termijn ten minste gelijk zal zijn aan de termijn tussen het moment van ontbinding en het tijdstip van (formele) beëindiging van de overeenkomst tussen HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN.
5. Ontbinding c.q. beëindiging van deze overeenkomst op grond van het bepaalde in dit artikel maakt de ontbindende c.q. beëindigende partij niet schadeplichtig jegens de andere partij. Het bepaalde in dit artikellid laat onverlet het bepaalde in c.q. de werking van de artikelen 7:662 e.v. van het Burgerlijk Wetboek.
6. Indien HEYDAY deze overeenkomst, geheel dan wel gedeeltelijk, ontbindt op grond van één van de hiervoor in lid 1 opgenomen gronden, dan is zij gerechtigd de diensgevolge te maken kosten, hieronder begrepen de kosten in verband met de contractering van een nieuwe leverancier voor de Diensten of een deel ervan, voor zover redelijk aan <LEVERANCIER> door te belasten en te verrekenen met datgene wat zij alsdan eventueel nog aan <LEVERANCIER> verschuldigd is op grond van deze overeenkomst of anderszins.
7. Het bepaalde in lid 1 onder c. en d. laat onverlet de bevoegdheid van HEYDAY als bedoeld in artikel 11 leden 3 en 7 van deze overeenkomst.

ARTIKEL 19 EXITREGELING

1. Voor het geval deze overeenkomst wordt beëindigd of niet wordt verlengd, zal <LEVERANCIER> binnen 6 maanden na ondertekening van deze overeenkomst een plan opstellen voor een gecoördineerde overdracht van de Diensten door <LEVERANCIER> aan HEYDAY of aan een andere door HEYDAY aan te wijzen derde. <LEVERANCIER> zal dit plan tussentijds, waar nodig, herzien en aanpassen. Het plan als voornoemd heeft de goedkeuring van HEYDAY.
2. Het plan als bedoeld in lid 1 zal voorzien in alle maatregelen en noodzakelijke ondersteuning van <LEVERANCIER>, die vereist zijn om de uitvoering van de Diensten en de overdracht daarvan aan HEYDAY dan wel een derde zo soepel mogelijk te laten verlopen, met een zo minimaal mogelijke invloed of verstoring van de bedrijfsvoering c.q. activiteiten van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN.
3. Indien deze overeenkomst beëindigd wordt, zal <LEVERANCIER>, op eerste verzoek van HEYDAY, om niet:
 - a. zijn know how gedurende een door HEYDAY te bepalen periode van maximaal 6 maanden ter beschikking stellen van c.q. aan HEYDAY, een en ander zodanig en in die mate dat een goede overdracht van de met de uitvoering van de Diensten verbonden werkzaamheden naar de (eventuele) opvolger van <LEVERANCIER> gewaarborgd is;
 - b. alle informatie, stukken, bestanden en administratie, die eigendom van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN zijn, op eerste verzoek van HEYDAY aan HEYDAY overdragen c.q. retourneren;

- c. in redelijkheid alle verlangde en noodzakelijke ondersteuning bieden en acties nemen, die vereist zijn om de uitvoering van de Diensten en de overdracht daarvan zo soepel mogelijk te laten verlopen, met een zo minimaal mogelijke invloed of verstoring van de bedrijfsvoering c.q. activiteiten van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN.
4. HEYDAY zal in redelijkheid gebruik maken van de in het vorige artikellid neergelegde bevoegdheden. Doelstelling van deze bepaling is het voor HEYDAY – dan wel diens opvolger – (en vervolgens GEMEENTE NIJMEGEN) waarborgen van een ‘geruisloze’ c.q. ‘probleemloze’ overdracht, alsmede de continuïteit en kwaliteit van de uitvoering van de Diensten in geval van beëindiging van deze overeenkomst. Indien en voor zover de bedoelde overdracht gewaarborgd is, zal ter beschikking stelling van de know how als in het voorgaande lid onder a. bedoeld niet (langer) plaats behoeven te vinden. Onvermijdelijke en noodzakelijke, aantoonbare kosten, welke door <LEVERANCIER> in verband met de nakoming van het in het voorgaande lid bepaalde gemaakt moeten worden en die het redelijk gebruik van de in dit artikellid bedoelde bevoegdheden te boven gaan, zullen – na goedkeuring door HEYDAY – vergoed worden tegen de prijzen en tarieven van deze overeenkomst (zie [Bijlage B3](#)). Kosten die niet opgenomen zijn in dan wel herleidbaar zijn uit de prijzen en tarieven van deze overeenkomst, zullen vergoed worden tegen kostprijs, zonder enige opslag.
5. Indien het redelijk gebruik van de bevoegdheden te boven gegaan wordt, dient <LEVERANCIER> dit tijdig schriftelijk aan HEYDAY te melden en dienen partijen vooraf overeenstemming te bereiken of de additionele activiteiten uitgevoerd dienen te worden en zo ja, welke en voor welk bedrag.
6. Met het oog op het hiervoor in lid 3 bepaalde zal <LEVERANCIER> gedurende een periode vanaf 12 maanden voor het verstrijken van de initiële looptijd van deze overeenkomst dan wel, in geval van tussentijdse beëindiging, de periode die nodig is om het in lid 1 bedoelde plan correct en adequaat uit te voeren haar medewerkers niet ontslaan, schorsen, elders te werk stellen, andere meer gunstige arbeidsvoorwaarden aanbieden dan wel toezeggen.
7. Indien <LEVERANCIER> in het kader van de uitvoering van het in lid 1 bedoelde plan de Diensten in meer of mindere mate voort zal zetten, zal zij ter zake naar rato aanspraak kunnen maken op de Vergoeding, een en ander onverminderd het in lid 4 bepaalde.

ARTIKEL 20 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

1. HEYDAY behoudt alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder, maar niet beperkt tot de rechten met betrekking tot alle informatie, stukken, (data)bestanden, datadragers e.d., die in het kader van deze overeenkomst aan <LEVERANCIER> ter beschikking worden gesteld door of vanwege HEYDAY of waarvan <LEVERANCIER> bij de uitvoering van de Diensten gebruik maakt.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten, die ontwikkeld worden of ontstaan uitsluitend in het kader van of ten behoeve van de uitvoering van de Diensten, komen aan HEYDAY toe. <LEVERANCIER> draagt deze rechten hierbij, reeds nu voor alsdan, over aan HEYDAY, die deze hierbij, reeds nu voor alsdan, aanvaardt. Voor zover vereist zal <LEVERANCIER> op eerste verzoek van HEYDAY alle (overige) benodigde medewerking verlenen aan het op naam van HEYDAY stellen dan wel overdragen van die rechten aan HEYDAY. Ook zal <LEVERANCIER> HEYDAY de zogenaamde source code van eventuele software, waarop intellectuele eigendomsrechten als hiervoor bedoeld, gevestigd worden, aan HEYDAY overhandigen.
Rechten van <LEVERANCIER> of van derden waarvan <LEVERANCIER> in het kader van de uitvoering van de Diensten gebruik maakt, die al bestonden voor de ingangsdatum van deze overeenkomst, blijven bij

- <LEVERANCIER> c.q. die derden, waarbij <LEVERANCIER> aan HEYDAY voor de duur van deze overeenkomst om niet een licentie verleent tot het gebruik van die rechten en HEYDAY vrijwaart tegen aanspraken van derden wegens het gebruik van die rechten.
3. In het voorkomende geval c.q. indien van toepassing zal <LEVERANCIER> alle daartoe geeigende maatregelen nemen om nakoming van het in dit artikel bepaalde te waarborgen, waaronder, maar niet beperkt tot het opnemen van daartoe strekkende clausules in de overeenkomsten, die <LEVERANCIER> met derden sluit.
 4. In aanvulling op het in artikel 19 bepaalde zal <LEVERANCIER> gedurende een periode van maximaal 12 maanden na beëindiging van deze overeenkomst, daartoe verzocht door HEYDAY, aan HEYDAY dan wel een door HEYDAY aan te wijzen derde eveneens een licentie c.q. recht verstrekken om gedurende die periode uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de Diensten tegen een redelijke, op basis van werkelijke kosten gebaseerde vergoeding gebruik te (blijven) maken van intellectuele eigendomsrechten van <LEVERANCIER> dan wel derden, waarvan <LEVERANCIER> in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst c.q. de Diensten gebruikt maakt c.q. heeft gemaakt.
 5. Het in de voorgaande leden bepaalde geldt op gelijke wijze voor (contract)modellen en uitvoerings- dan wel werkmethodeken, waarvan HEYDAY gebruik maakt dan wel welke in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst door partijen dan wel één van hen worden ontwikkeld.
 6. <LEVERANCIER> garandeert dat zij, door zelf gebruik te maken van intellectuele eigendomsrechten als voormeld dan wel door HEYDAY de licentie(s) als hiervoor bedoeld te verstrekken, geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. Voor het geval deze garantie niet (geheel) juist is, vrijwaart <LEVERANCIER> HEYDAY voor alle dientengevolge geleden c.q. te lijden schade en gemaakte c.q. te maken kosten.

ARTIKEL 21 DATA/INFORMATIE, VERTROUWELIJKHEID/GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT

1. <LEVERANCIER> zal – overeenkomstig daarvoor geldende wet- en regelgeving – zorgen voor een goede, veilige, betrouwbare systematische opslag van alle data, informatie, gegevens (waaronder ook afbeeldingen en foto's e.d.), documenten, stukken, software, informatie en (data)bestanden waar <LEVERANCIER> in het kader van of in de nakoming van deze overeenkomst de beschikking over krijgt, verkrijgt of die door <LEVERANCIER> worden verzameld, vastgelegd, geregistreerd en/of opgeslagen, hierna gezamenlijk genoemd: "de Data". Tot de Data behoren ook de modellen en methodieken als bedoeld in lid 5 van het voorgaande artikel.
2. Aan daartoe niet geautoriseerde derden zal door <LEVERANCIER>, behalve voor zover noodzakelijk in het kader van de nakoming van deze overeenkomst, geen toegang of inzage tot de Data worden verleend, of (een afschrift, uittreksel of kopie van) Data worden verstrekt. <LEVERANCIER> zal daartoe alle gepaste maatregelen nemen, waaronder maar niet beperkt tot fysieke en organisatorische (beveiligings)maatregelen.
3. <LEVERANCIER> zal volstreekte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de Data, alsmede alle andere informatie en kennis, die zij op grond van deze overeenkomst bezit c.q. verkregen heeft en zal deze verplichting eveneens door middel van een geheimhoudingsverklaring opleggen aan haar medewerkers dan wel door haar in te schakelen c.q. zetten derden. <LEVERANCIER> zal de Data en informatie en kennis als hiervoor bedoeld uitsluitend gebruiken ten behoeve van de goede en adequate uitvoering van deze overeenkomst. <LEVERANCIER> zal er voorts voor zorgen dat alleen die werknemers van haar, die in het kader c.q. ten behoeve van de uitvoering van de Diensten toegang tot en/of kennis

van de Data en andere informatie en kennis dienen te hebben, die toegang en/of kennis zullen hebben. Leveranciers van <LEVERANCIER> zal uitsluitend inzage c.q. kennis worden gegeven van die Data en informatie, die noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van dat deel van de Diensten dat door <LEVERANCIER> aan de betreffende leverancier(s) wordt opgedragen.

De verplichting tot geheimhouding van Data en/of andere informatie en/of kennis als hiervoor bedoeld zal ten minste vijf jaren duren, nadat <LEVERANCIER> kennis dan wel beschikking heeft gekregen van c.q. over die Data en/of andere informatie en/of kennis.

4. HEYDAY zal op haar beurt eveneens geheimhouding betrachten van alle haar door of vanwege <LEVERANCIER> in het kader van deze overeenkomst ter beschikking gestelde gegevens, documenten, informatie, enz., voor zover die gegevens, documenten, informatie, enz. vertrouwelijk van aard zijn dan wel het vertrouwelijke karakter daarvan redelijkerwijze verondersteld mag worden.
5. Met betrekking tot (de beschikbaarheid van) de Data zal <LEVERANCIER>, in overleg met HEYDAY, maatregelen nemen (waaronder maar niet beperkt tot het maken van "back ups", reservekopieën e.d.) om te voorkomen dat discontinuïteit ontstaat in de uitvoering van de Diensten, doordat Data verloren gaan of niet meer beschikbaar zijn door "calamiteiten".
6. HEYDAY is gerechtigd ten minste een maal per jaar te inspecteren of de voorzieningen in verband met mogelijke calamiteiten, zoals bedoeld in dit artikel, aanwezig zijn en zich door het laten uitvoeren van simulaties laten overtuigen van de werkzaamheid ervan. Een dergelijke inspectie zal echter geen goedkeuring van HEYDAY inhouden van enig systeem of enige maatregel of tot gevolg hebben dat de aansprakelijkheid van <LEVERANCIER> in geval er schade ontstaat door een dergelijke calamiteit wordt verminderd of weggenomen.
7. Indien <LEVERANCIER> op grond van enig wettelijk voorschrift dan wel anderszins om formele redenen door derden gehouden wordt of voorziet dat zij gehouden zal worden om (delen van) de Data en/of andere informatie en/of kennis te openbaren dan wel derden daar toegang tot te verlenen, dan zal zij, alvorens zij enige derde die toegang ook daadwerkelijk zal verlenen, HEYDAY onmiddellijk schriftelijk informeren. HEYDAY zal alsdan gerechtigd zijn om voor en namens <LEVERANCIER> (rechts)maatregelen te treffen, teneinde openbaring dan wel toegang als voormeld te voorkomen.
8. Geen van partijen zal haar medewerking verlenen aan enige vorm van publiciteit met betrekking tot (de uitvoering van) deze overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
9. <LEVERANCIER> zal niet gerechtigd zijn, behoudens daartoe verkregen uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van HEYDAY, om de naam van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN te gebruiken. De goedkeuring van HEYDAY als voormeld is niet benodigd, indien het gebruik van de naam van HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN nodig is in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.

ARTIKEL 22 OVERDRAAGBAARHEID OVEREENKOMST, INZET DERDEN

1. HEYDAY is gerechtigd deze overeenkomst dan wel rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen aan GEMEENTE NIJMEGEN. <LEVERANCIER> stemt reeds nu voor alsdan in met een dergelijke overdracht (c.q. contractsoverneming ex art. 6:159 BW).
2. Na daartoe verkregen goedkeuring van <LEVERANCIER>, welke goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden zal worden, zal HEYDAY eveneens gerechtigd zijn deze overeenkomst dan wel rechten en/of verplichtingen hieruit aan een derde over te dragen. <LEVERANCIER> kan aan het verlenen van die toestemming redelijke voorwaarden verbinden.

3. <LEVERANCIER> is niet gerechtigd deze overeenkomst dan wel rechten (c.q. vorderingen) en/of verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst aan een of meerdere derde(n) over te dragen, te verpanden dan wel anderszins te belasten, te vervreemden of derden rechten dienaangaande te verlenen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HEYDAY. Aan de verlening van toestemming kunnen door HEYDAY redelijke voorwaarden worden verbonden. Hier is sprake van een uitsluiting als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW, zodat geen geldige overdracht of verpanding mogelijk is.
4. <LEVERANCIER> is gerechtigd in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst c.q. de Diensten gebruik te maken van derden, die in opdracht van haar en onder haar verantwoordelijkheid een deel van de Diensten uitvoeren, althans ten behoeve van de uitvoering van de Diensten werkzaamheden verrichten c.q. diensten verlenen, mits zij daarvoor de schriftelijke goedkeuring van HEYDAY heeft verkregen. In dit verband is HEYDAY gerechtigd om de geschiktheid van de betreffende derde(n) op elk door HEYDAY gewenst moment te beoordelen c.q. toetsen. Ten behoeve van die beoordeling c.q. toetsing zal <LEVERANCIER> HEYDAY van de daarvoor door HEYDAY benodigde gegevens en/of documenten voorzien. Toestemming zal door HEYDAY niet op onredelijke gronden worden onthouden. Aan de verlening van toestemming kunnen door HEYDAY voorwaarden worden verbonden.
5. <LEVERANCIER> zal door haar, na verkregen goedkeuring van HEYDAY, bij of ten behoeve van de uitvoering van de Diensten in te schakelen derden verplichten om het betreffende deel van Diensten (uitsluitend) zelf uit te voeren en bepalen dat die derden dus niet gerechtigd zijn om een onderdeel van de Diensten – op hun beurt – aan enige derde op te dragen.
6. Voorts zal <LEVERANCIER> door haar, na verkregen goedkeuring van HEYDAY, bij of ten behoeve van de uitvoering van de Diensten in te schakelen derden verplichten om conform en met inachtneming van de inhoud c.q. artikelen van deze overeenkomst te handelen.
7. Het bepaalde in artikel 15 leden 10 tot en met 12 geldt op gelijke wijze voor door <LEVERANCIER> bij of ten behoeve van de levering van de Diensten in te schakelen derden.
8. <LEVERANCIER> staat ervoor in dat door haar in te schakelen derden zullen voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen maar niet uitsluitend de fiscale wet- en regelgeving, de Arbeidsomstandighedenwet, de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. <LEVERANCIER> vrijwaart HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN voor alle aanspraken van derden, van welke aard en/of omvang ook, voor zover deze aanspraken gebaseerd zijn op het niet voldoen door <LEVERANCIER> en/of door haar in te schakelen derden aan wet- en regelgeving als voormeld.
9. <LEVERANCIER> garandeert dat elke uitzendonderneming waarvan zij een uitzendkracht inleent (i) ten minste voldoet aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400-1; en (ii) is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (te raadplegen op www.normeringarbeid.nl).
10. Daarnaast ziet <LEVERANCIER> erop toe, dat zij blijvend voldoet aan alle voorwaarden in het bijzonder van de "disculpatieregeling inlenersaansprakelijkheid" (zie: Besluit van de Staatssecretaris van Financiën van 27 juni 2012, nr. BLKB2012/1062M, onder meer te raadplegen op: www.belastingdienst.nl).
11. <LEVERANCIER> zal HEYDAY een maal per kwartaal, gelijktijdig met de in artikel 11 lid 2 bedoelde rapportage, opgave doen van de namen en gegevens van die derden. In het kader van de uitvoering van deze overeenkomst zullen die derden als medewerkers in de zin van de artikelen 15 en 16 van deze overeenkomst worden beschouwd. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van <LEVERANCIER> voor (de inzet van) die derden.
12. HEYDAY is gerechtigd de uitvoering van de Diensten door bepaalde derden te weigeren. Van een dergelijke weigering zal zij <LEVERANCIER> onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen en zij zal deze onderbouwen. <LEVERANCIER> zal gehouden zijn een redelijke weigering van HEYDAY als voornoemd te respecteren en zal de betreffende derde met inachtneming van het bovenstaande door een andere derde (doen) vervangen, waarbij deze vervanging niet tot extra kosten voor HEYDAY zal leiden.

ARTIKEL 23 TOEPASSELIJK RECHT/GESCHILLEN

1. Op deze overeenkomst, waaronder begrepen de Bijlagen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, zij het dat de toepasselijkheid van het VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken van 1980 (Weens Koopverdrag) nadrukkelijk is uitgesloten.
2. Geschillen verband houdende met dan wel voortvloeiende uit deze overeenkomst (en enige hiermee samenhangende dan wel hieruit voortvloeiende overeenkomst) zullen worden beslecht door de Rechtbank Oost-Brabant, tenzij HEYDAY <LEVERANCIER> in het kader van een vrijwaringsprocedure zal dagvaarden, in welk geval de rechtbank, alwaar de hoofdzaak dient, bevoegd zal zijn.
3. In afwijking van het bepaalde in het voorgaande lid kunnen partijen overeenkomen een geschil in voorkomende gevallen middels arbitrage dan wel bindend advies te laten beslechten.

Aldus overeengekomen en ondertekend door:

HEYDAY Facility Management BV

<bedrijfsnaam>

De heer D.C. van Rosmalen
Algemeen Directeur

<naam>
<functie>

Bijlage A1 Aanvullingen/afwijkingen accountspecifieke zakenAlgemeen:

Daar waar het bepaalde in deze Bijlage A1 strijdig is met het bepaalde in Bijlage A3, prevaleert het bepaalde in Bijlage A1.

1. Gegevens klant/opdrachtgever HEYDAY:

Naam Klant: gemeente Nijmegen
Zetelende te: Nijmegen
Hierna te noemen: GEMEENTE NIJMEGEN

2. Looptijd overeenkomst:

Periode aanvangende op 1 juli 2026 en eindigende per 31 december 2027.

HEYDAY is gerechtigd de looptijd van deze overeenkomst twee keer met twee jaar te verlengen. Verlenging als voormeld geschiedt door een door HEYDAY daartoe aan <LEVERANCIER> gericht schrijven, uiterlijk vijf maanden voor afloop van de dan geldende looptijd van de overeenkomst aan <LEVERANCIER> te versturen

3. Indexering:

Indexering van de Vergoeding of een deel ervan geschiedt met inachtneming van het volgende: indexering kan maximaal eenmaal per jaar geschieden en wel per 1 januari van het betreffende nieuwe (contract)jaar, voor de eerste keer op 1 januari 2027. Indexering geschiedt op basis van de navolgende index: B-F Bouwnijverheid, CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloning (eerst-gepubliceerde cijfers), een en ander op basis van de navolgende formule: = (index augustus 2026– index augustus 2025)/ index augustus 2025.

<LEVERANCIER> informeert HEYDAY uiterlijk 1 oktober van ieder jaar over de hiervoor bedoelde indexering door middel van toezending van de voor het volgende jaar geldende tarieven (na indexering).

4. Betalingstermijn:

Wijkt betalingstermijn af van 60 dagen na de laatste dag van de maand, waarin de betreffende facturen ontvangen zijn?

- o Ja, de betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de betreffende factuur.

5. Beleidsregels GEMEENTE NIJMEGEN:

De beleidsregels, welke door of vanwege <LEVERANCIER> in het kader van de nakoming van deze overeenkomst c.q. de uitvoering van de Diensten onverkort nagekomen c.q. in acht genomen dienen te worden, zijn gehecht als separate bijlagen aan Bijlage B2:

Gedragscode voor ambtenaren Gemeente Nijmegen 2023
Infographic gedragscode Nijmegen

Ondanks dat HEYDAY <LEVERANCIER> zo veel als mogelijk zal informeren in geval van wijzigingen in c.q. van één of meer van de beleidsregels, is <LEVERANCIER> er te allen tijde primair zelf verantwoordelijk voor zichzelf telkens te vergewissen van de meest recente versie van in acht te nemen c.q. toepasselijke beleidsregels.

6. Overname roerende zaken/personeel:

Niet van toepassing.

7. Aansprakelijkheidslimieten, overzicht verzekeringen:

Afwijkende aansprakelijkheidslimieten:

- ☐ Neen

Beperking aansprakelijkheid soort schaden:

- ☐ Neen

Overzicht verzekeringen:

- a. Aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB):
 - Maximum per gebeurtenis: Minimaal € 2.500.000, -
 - Maximum per jaar: Minimaal € 10.000.000, -
- b. Beroepsaansprakelijkheid (BA)
 - Maximum per gebeurtenis: Minimaal € 2.500.000, -
 - Maximum per jaar: Minimaal € 5.000.000, -
- c. Construction Allrisk (CAR)
 - Maximum per gebeurtenis: Minimaal € 3.500.000, -
 - Maximum per jaar: Minimaal € 3.500.000, -

8. Ter beschikking gestelde faciliteiten:

- ☐ De ter beschikking gestelde faciliteiten zijn opgenomen in Bijlage B1.

9. Kantooruren, werkbare dagen, nationale feestdagen en 5 mei:

- a. Kantooruren GEMEENTE NIJMEGEN: werkdagen van 08:00 - 17:00 uur
- b. Zijn er Diensten die standaard buiten kantoorkantooruren en/of op nationale feestdagen verricht moeten worden (behoudens calamiteiten, waarvoor spoedeisende acties van <LEVERANCIER> noodzakelijk zijn)?
Neen
- c. 5 mei is bij GEMEENTE NIJMEGEN: elk jaar een verlofdag.
- d. Goede vrijdag is geen verlofdag bij GEMEENTE NIJMEGEN

10. Inzet derden:

In verband met het bepaalde in artikel 22.4 heeft HEYDAY toestemming verleend voor gebruikmaking van de diensten van de navolgende derden c.q. onderaannemers door <LEVERANCIER>:

<Invullen opgaaf van de diensten en onderaannemers en % inzet tov totale dienstverlening>:

De aansprakelijkheidsbeperkingen als bedoeld onder punt 7 van deze Bijlage A1 en/of artikel 17 van deze Overeenkomst zijn niet van toepassing in geval enige schade (mede) is toe te rekenen aan een door

<LEVERANCIER> zonder toestemming van HEYDAY ingeschakelde derde c.q. onderaannemer. In die gevallen is <LEVERANCIER> onbeperkt aansprakelijk jegens HEYDAY voor zowel directe als indirecte of schade.

11. Overige aanvullingen/afwijkingen:

Ja:

Ihkv de Wet aanpak schijnconstructies:

1. <LEVERANCIER> garandeert HEYDAY dat bij de uitvoering van deze overeenkomst, door Leverancier en eventuele derden-leveranciers, alle geldende verplichtingen uit de WAS, eventuele uitvoeringsvoorschriften en/of daarmee samenhangende wet- en regelgeving, alsmede de Waga (Wet Arbeidsvoorwaarden bij Grensoverschrijdende Arbeid), de CAO en/of andere geldende gerelateerde wet- en regelgeving, zoals deze luiden tijdens de looptijd van deze overeenkomst, worden nageleefd, teneinde aansprakelijkheid van HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN ter zake te voorkomen. Leverancier vrijwaart HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN daarvoor en stelt HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN schadeloos in geval van aanspraken van derden ter zake, opgelegde boetes daaronder begrepen.
2. <LEVERANCIER> komt het in dit artikel bepaalde op gelijke wijze overeen met eventuele derden-leveranciers en bedingt daarbij de verplichting van die derden-leveranciers om dit op gelijke wijze overeen te komen met eventuele door hen in te zetten derden, dit kettingbeding inbegrepen.

Wijzigingen vastgoedportefeuille:

3. Het is <LEVERANCIER> bekend dat GEMEENTE NIJMEGEN op grond van de door haar met HEYDAY gemaakte afspraken gerechtigd is om haar vastgoedportefeuille te allen tijde en naar eigen inzicht aan te passen. Indien een dergelijke aanpassing gevolgen heeft voor de omvang (lees: scope) van de Diensten, is HEYDAY gerechtigd om de omvang (lees: scope) van de Diensten aan te passen en zal de Vergoeding naar rato van die aanpassing(en) worden aangepast, een en ander tenzij partijen alsdan anders overeenkomen.

Jaarlijkse evaluatie, verbeterplan:

4. <LEVERANCIER> is ermee bekend dat HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN jaarlijks de uitvoering van onder meer de Diensten zullen evalueren en bij onvoldoende kwaliteit daarvan een verbeterplan zullen overeenkomen en vaststellen. Onverminderd diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst zal <LEVERANCIER> HEYDAY maximaal ondersteunen bij of in het kader van de evaluatie als voormeld en verbindt zij zich jegens HEYDAY om verbeterplannen, indien van toepassing, tijdig en adequaat uit te voeren. <LEVERANCIER> is er in dit verband mee bekend dat een niet tijdige of adequate uitvoering van verbeterplannen als voormeld reden voor GEMEENTE NIJMEGEN kan zijn om de opdrachtovereenkomst met HEYDAY te beëindigen.

Ivm exitafspraken:

5. In aanvulling op en/of in afwijking van het bepaalde in artikel 19 van de overeenkomst geldt dat <LEVERANCIER> in of na beëindiging van de Overeenkomst op eerste schriftelijke verzoek van HEYDAY de uitvoering van de Diensten voor een alsdan door HEYDAY aan te geven periode van maximaal 12 maanden zal voortzetten, een en ander op basis van de voorwaarden als neergelegd in deze overeenkomst.

Bijlage A2 Aanvullende voorwaarden inkoop/levering zaken**Artikel 1 Kwaliteit en omvang**

1. <LEVERANCIER> staat ervoor in dat door of namens hem geleverde zaken nieuw zijn (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen), van goede kwaliteit zijn, vrij zijn van constructie-, materiaal- en fabricagefouten, voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid en afwerking. Geleverde zaken beantwoorden in alle gevallen aan de door <LEVERANCIER> opgegeven specificaties en/of omschreven prestaties en zijn geschikt voor het doel, waarvoor zij zijn geleverd c.q. zullen worden ingezet.
2. Geleverde zaken moeten in ieder geval voldoen aan ter zake door of vanwege daartoe bevoegde overheidsorganen c.q. -instanties vastgestelde kwaliteits- en veiligheidseisen, alsmede ander(soortige) eisen c.q. voorschriften van overheidswege.
3. In het kader van de levering van de zaken te verrichten werkzaamheden dienen nauwkeurig, door vakkundig personeel en onder goede leiding en toezicht te worden uitgevoerd.
4. Indien op de geleverde zaken bedienings-, montage-, en onderhoudsvoorschriften dan wel handboeken of andersoortige schriftelijke materialen van toepassing zijn, dienen deze in de Nederlandse en Engelse taal te zijn gesteld en bijgevoegd.
5. Indien voor de goede werking van één of meer te leveren zaken hulpmiddelen benodigd c.q. vereist zijn, dan zullen deze door <LEVERANCIER> worden meegeleverd; de kosten daarvoor worden geacht in de voor (de levering van) de zaken overeengekomen prijs c.q. vergoeding begrepen te zijn.

Artikel 2 Beproeving en keuring van zaken

1. Op verzoek van HEYDAY dient <LEVERANCIER> HEYDAY, of een door haar daartoe gemachtigde derde, gelegenheid te bieden zaken te beproeven en te keuren, hetzij tijdens ontwerp en fabricage, hetzij op het moment dat ze bij <LEVERANCIER> gereed staan voor verzending, hetzij op het adres van aflevering.
2. Indien keuring dient te geschieden in de bedrijfsgebouwen van <LEVERANCIER> of zijn toeleverancier zal <LEVERANCIER> HEYDAY schriftelijk mededelen wanneer de zaken ter keuring gereed zijn. Indien keuring op verzoek van HEYDAY en eventueel volgens aanwijzingen van HEYDAY door <LEVERANCIER> geschiedt, zal hij HEYDAY een gewaarmerkt afschrift van zijn keuringsrapport(en) zenden.
3. Beproeving en keuring in het bedrijf van <LEVERANCIER> houdt in geen enkel opzicht levering, afname of goedkeuring van de betreffende zaken in.
4. <LEVERANCIER> zal HEYDAY en/of haar gemachtigde het recht van toegang verlenen of medewerken tot het verlenen hiervan, tot de bedrijfsgebouwen van <LEVERANCIER> of zijn toeleveranciers voor beproeving en keuring van zaken en aan HEYDAY of haar gemachtigde alle hulpmiddelen, gegevens en werkrachten ter beschikking stellen, die voor de beproeving en keuring nodig zijn.
5. Alle op de beproeving en keuring in de bedrijfsgebouwen van <LEVERANCIER> of zijn toeleveranciers vallende kosten zijn voor rekening van <LEVERANCIER>, met uitzondering van de kosten van het door HEYDAY met de beproeving en keuring belaste personeel en/of die van door haar gemachtigde(n).
6. <LEVERANCIER> is gehouden beproefde en goedgekeurde zaken uitdrukkelijk te waarmerken, als voor HEYDAY bestemd.
7. Indien bij beproeving en keuring in de bedrijfsgebouwen van <LEVERANCIER> of zijn toeleverancier blijkt, dat de zaken niet aan de gestelde of in redelijkheid te stellen eisen voldoen, zal HEYDAY <LEVERANCIER> dienovereenkomstig berichten, die vervolgens verplicht is, zo nodig in overleg met HEYDAY, de nodige verbeteringen aan te brengen, waarna een hernieuwde beproeving en keuring zal plaatsvinden. Ingeval van herkeuring zijn alle kosten, waaronder de kosten van met de beproeving en keuring belast personeel van HEYDAY of haar gemachtigde(n), voor rekening van <LEVERANCIER>.

8. <LEVERANCIER> dient de uitvoering van de overeenkomst en zijn documentatie, administratie en andere dergelijke zaken zodanig in te richten, bij voorkeur middels een certificering volgens een relevante NEN-ISO-9000 norm, zodat HEYDAY en/of een door haar eventueel ingeschakelde derde in ieder geval in voldoende mate de uitvoering van de inkoopopdracht en de naleving van de voorwaarden van de overeenkomst kan controleren.

Artikel 3 Verpakking en verzending

1. De zaken moeten op zodanige wijze verpakt, verladen en beveiligd worden, dat zij het adres van aflevering in goede staat kunnen bereiken.
2. De voornoemde zaken worden vervoerd voor rekening en risico van <LEVERANCIER>. Breuken en beschadigingen ontstaan bij het laden, tijdens het transport en bij het lossen zijn voor rekening van <LEVERANCIER>.

Artikel 4 Prijs en leveringsvoorwaarden

1. De opdracht wordt uitgevoerd tegen een, zoals in de overeenkomst is opgenomen, vaste en all-in prijs, die luidt in euro's en exclusief omzetbelasting is berekend. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, geldt de prijs tevens voor levering franco (exclusief eventueel vanwege of in verband met de levering verschuldigde rechten) op de plaats of plaatsen en op de wijze als overeengekomen, inclusief de kosten voor deugdelijke verpakking -incl afvoer, verwerking en eventuele statiegeldkosten-, transportverzekering, lossen, doch exclusief omzetbelasting.

Artikel 5 (Af)Levering

1. De eigendom en het risico van de te leveren zaken gaan onvoorwaardelijk over op HEYDAY op het moment, waarop de zaken door HEYDAY op de overeengekomen plaats en wijze in ontvangst zijn genomen, onverminderd enig recht van afkeuring van HEYDAY. <LEVERANCIER> zal zich de eigendom van een of meerdere te leveren zaken niet (kunnen) voorbehouden en zal HEYDAY terzake vrijwaren voor eventuele rechten van derden op die zaken.
2. <LEVERANCIER> is gehouden de zaken af te leveren binnen respectievelijk op de overeengekomen tijdstippen.
3. Zodra <LEVERANCIER> een overschrijding van het overeengekomen tijdstip van levering verwacht, dient hij dit onmiddellijk aan HEYDAY mede te delen met vermelding van de omstandigheden, die tot die overschrijding aanleiding geven.
4. Bij overschrijding van dit tijdstip van levering heeft HEYDAY het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daartoe enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist. Ingeval van ontbinding zal de af- c.q. verrekening van alsdan reeds geleverde zaken plaatsvinden op basis van hetgeen reeds ter uitvoering is aanvaard en eventueel met verrekening van hetgeen HEYDAY volgens de wet toekomt als schadevergoeding op grond van toerekenbare tekortkoming van de zijde van <LEVERANCIER>.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zal (af)levering c.q. ontvangst van de te leveren zaken immer tijdens normale kantooruren plaatsvinden.

Artikel 6 Afkeuring

1. Indien geen beproeving of keuring van de zaken in de bedrijfsgebouwen van <LEVERANCIER> of zijn toeleverancier(s) heeft plaatsgevonden en binnen 60 werkdagen na ontvangst blijkt dat de zaken niet aan de overeengekomen, gestelde of in redelijkheid te stellen eisen voldoen, zal HEYDAY schriftelijk bericht van

afkeuring geven aan <LEVERANCIER>. HEYDAY heeft dan het recht hetzij om <LEVERANCIER> alsnog in gelegenheid te stellen tot levering conform de overeengekomen specificaties over te gaan, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

2. De eigendom en het risico van afgekeurde zaken gaan (terug) over naar <LEVERANCIER> op het moment van verzending van het schriftelijk bericht van afkeuring aan <LEVERANCIER>.

Artikel 7 Toerekenbare tekortkoming

1. Het hiervoor bepaalde laat onverkort het recht van HEYDAY op vergoeding van kosten, schade en interessen, door haar gemaakt, geleden dan wel gederfd als gevolg van het - anders dan door overmacht - niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van de overeenkomst door <LEVERANCIER>. Indien HEYDAY door het in gebreke zijn c.q. blijven van <LEVERANCIER>, genoodzaakt is de zaken elders tegen hogere prijs te kopen, dan zullen de daardoor voor HEYDAY ontstane meerkosten door <LEVERANCIER> aan HEYDAY worden vergoed.

Artikel 8 Garantie

1. <LEVERANCIER> is gehouden enig door HEYDAY binnen de garantietermijn bij hem aangemeld gebrek aan de geleverde zaak zo spoedig mogelijk, zonder kosten voor HEYDAY, te verhelpen. Alle bijkomende kosten daartoe worden door <LEVERANCIER> gedragen. Indien op grond van deze verplichting door <LEVERANCIER> onderdelen van de zaak zijn gewijzigd, hersteld of vervangen, zal ten opzichte van deze zaken of diensten de volle garantietermijn weer opnieuw in werking treden.
2. Indien in de overeenkomst geen andere garantietermijn is opgenomen, zal <LEVERANCIER> de kwaliteit van de zaken dan wel diensten garanderen voor de duur van ten minste één jaar.
3. De garantietermijn gaat in op het moment van (af)levering.
4. HEYDAY is gerechtigd (rechten uit hoofde van) deze garantie over te dragen aan één of meer van haar opdrachtgevers.

Artikel 9 Inbreuk op patenten e.d.

1. <LEVERANCIER> is aansprakelijk voor alle schade die voor HEYDAY en/of voor derden mocht ontstaan, ten gevolge van enige inbreuk of beweerde inbreuk op patenten, octrooien, licenties, auteursrechten, een geregistreerde tekening of ontwerp, een handelsnaam of handelsmerk dan wel soortgelijke rechten. Tevens vrijwaart <LEVERANCIER> HEYDAY voor alle aanspraken, van wie of van welke aard ook, op vergoeding van schade ten gevolge van een inbreuk als hierboven bedoeld.

Bijlage A3 Afwijkingen van c.q. aanvulling op Opdrachtovereenkomst

Nader te bepalen.

Bijlage B1 Beschrijving Diensten

1. Beschrijving Diensten

De Diensten zijn door GEMEENTE NIJMEGEN beschreven in Bijlage B2.

In deze Bijlage B1 wordt ten aanzien van de beschrijving van de Diensten vastgelegd, wat in aanvulling op c.q. in afwijking van Bijlage B2 geldt.

2. Locatie(s) /site(s) Diensten

3. Implementatieplan

4. Communicatiematrix

Communicatie tussen HEYDAY en <LEVERANCIER> wordt op de volgende wijze gestructureerd:

A) ACCOUNT

Niveau overleg	Frequentie	Deelnemers/functie
Operationeel Onderwerpen: - Dagelijkse gang van zaken - Klachtenafhandeling	Ad hoc maar minimaal 1x per maand	HEYDAY : Technisch Facility Manager <LEVERANCIER> : ntb
Tactisch/ strategisch Onderwerpen : - Behalen KPI's - Auditresultaten (2x per jaar) - Managementrapportage - Klachtenafhandeling - Ontwikkelingen bij <LEVERANCIER> - Ontwikkelingen bij HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN (bv Leegstand) - Financiële status (facturatie) - Status verbetervoorstellen en/of besparingsvoorstellen - Relevante marktinformatie - Status MVO-voorstellen en/of -ontwikkelingen - SROI	Per kwartaal	HEYDAY: - Keten & Prestatiemanager + TFM - Technisch manager (ad hoc) <LEVERANCIER> : ntb

B) CENTRAAL HEYDAY

Tactisch (Centraal niveau) Onderwerpen : • Hoofdpijnen status KPI's • Overkoepelende vendoring resultaten • Managementrapportage accountoverstijgend • Ontwikkelingen bij <LEVERANCIER> • Ontwikkelingen bij HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN (bv Leegstand) • Financiële status (facturatie) • Status verbetervoorstellen en/of besparingsvoorstellen • Relevante marktinformatie • Status MVO-voorstellen en/of – ontwikkelingen en MVO database HEYDAY	1x per jaar	HEYDAY : • Sourcing Specialist en afgevaardigde van de klantmanagers <LEVERANCIER> : ntb
Strategisch (Centraal niveau) Onderwerpen : • Ontwikkelingen bij <LEVERANCIER> • Ontwikkelingen bij HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN (bv Leegstand)	1x per jaar	HEYDAY : • Directeur Integrated <LEVERANCIER> : ntb

Toelichting op communicatiematrix

Indien er sprake is van dienstverlening op meerdere sites/locaties zullen partijen in het tactisch kwartaaloverleg alle sites/locaties bespreken. . De frequentie kan in nader overleg te allen tijde worden verhoogd dan wel verlaagd.

Afspraken tussen partijen ten aanzien van de communicatie en eventuele taken hierin

<LEVERANCIER> is pro-actief in het inplannen van de ad-hoc afspraken, terwijl het tactisch overleg door HEYDAY worden ingepland. Tijdens de implementatiefase zal de frequentie van de communicatie intensiever zijn.

Van ieder overleg wordt een actie-/besluitenlijst opgesteld. De verslagen worden binnen 5 werkdagen per e-mail aangeleverd aan de betreffende deelnemers aan het overleg. De actie-/besluitenlijst van het tactisch overleg wordt vervaardigd door de deelnemer en/of aangewezen notulist(e) van HEYDAY. De overige actie-/besluitenlijst(en) worden vervaardigd door de deelnemer en/of aangewezen notulist(e) van <LEVERANCIER>

5. Procedure ingeval van escalatie

Er wordt onderscheid gemaakt tussen operationele en commerciële escalatie, zie matrix hiervoor. Er is sprake van escalatie wanneer herhaaldelijke communicatie niet tot het gewenste resultaat leidt.

6. Inhoud verslaglegging

a. Frequentie en wijze van aanleveren managementinformatie

Zie Programma van Eisen.

Het is mogelijk om tijdens de uitvoering van het contract tot bijstelling van de betreffende managementrapportage te komen.

7. Faciliteiten

De door GEMEENTE NIJMEGEN ter beschikking gestelde faciliteiten:
Niet van toepassing.

Bijlage B2 Dienstenspecificatie GEMEENTE NIJMEGEN

Deze Bijlage bevat de dienstenspecificatie van de GEMEENTE NIJMEGEN. Deze kan gemaakt zijn van een SLA (Service Level Agreement), PVE (Programma van Eisen) of andere door GEMEENTE NIJMEGEN gekozen benaming.

Dienstenspecificatie GEMEENTE NIJMEGEN:

Ten aanzien van de uitvoering en oplevering van de te verrichte dienstverlening zijn de volgende documenten hierop van toepassing:

- Bijlage 1 van gemeente Nijmegen: SROI Bestektekst Bouwblokken
- Bijlage 2 van gemeente Nijmegen: SROI Bouwblokkenmodel Oost Nederland 2023
- Bijlage 3 van gemeente Nijmegen: Eisen t.a.v. te gebruiken materialen en de wijze van uitvoering
- Bijlage 4 van gemeente Nijmegen: Gedragscode voor ambtenaren Gemeente Nijmegen 2023
- Bijlage 5 van gemeente Nijmegen: Infographic gedragscode Nijmegen
- Bijlage 6 van gemeente Nijmegen: Minimumeisen SEB-Convenant
- Prijzenblad Bouwkundig Onderhoud (ref.nummer n.t.b.)
- Inschrijvingsleidraad bouwkundig onderhoud (ref.nummer n.t.b.)
- Functioneel Programma van Eisen (ref.nummer n.t.b.)
- Nota's van Inlichtingen (ref.nummer n.t.b.)
-

Klachtenprocedure HEYDAY:

HEYDAY hecht veel waarde aan een kwalitatief goede dienstverlening. Het in behandeling nemen van klachten, als ook de opvolging daarvan en de communicatie daarover naar alle betrokkenen maakt daar onderdeel van uit. In dat kader zijn HEYDAY en leverancier overeengekomen om ten aanzien van klachten onderstaand stappenplan te hanteren:

1. **Melding en registratie**
Klacht wordt gemeld door HEYDAY en geregistreerd door leverancier.
2. **Bevestiging**
Leverancier bevestigt binnen 24 uur de ontvangst van de klacht aan HEYDAY.
3. **Urgentiebepaling en actie**
Leverancier beoordeelt de urgentie en handelt hier direct naar.
4. **Eerste opvolging binnen 24 uur**
Leverancier neemt binnen 24 uur contact op met HEYDAY en start de behandeling.
5. **Start onderzoek**
Leverancier start een onderzoek naar de klacht en verzamelt hiertoe informatie.
6. **Beoordeling noodoplossing**
Leverancier bepaald in overleg met HEYDAY of een tijdelijke oplossing nodig is en past die toe indien noodzakelijk.
7. **Registratie en toelichting**
Leverancier verwerkt de klacht met toelichting in haar systeem en rapport hierover aan HEYDAY.
8. **Afhandeling**
Leverancier communiceert de uitkomst van het onderzoek aan HEYDAY.
9. **Structurele oplossing**
Afhankelijk van de aard van de klacht wordt een beheersmaatregel vastgesteld, geïmplementeerd en geëvalueerd door leverancier en HEYDAY, om te voorkomen dat de klacht zich herhaalt. HEYDAY voert periodiek analyses en evaluaties uit. Leverancier werkt mee aan dit proces van continue verbeteren.

Bijlage B3 Vergoeding(en)**1. Uitgangspunten prijsvorming <LEVERANCIER>**

De Vaste Aanneemsom is een vaste, all-in vergoeding. In de Vaste Aanneemsom en (eenheids)tarieven zijn onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende onderdelen opgenomen:

- reis- en verblijfskosten woon-werkverkeer;
- kosten voor planning;
- kosten voor kwaliteitsonderzoeken;
- kosten voor personeelszorg (onder andere voortgang- en beoordelingsgesprekken, attentiebeleid en ziekteverzuimbegeleiding);
- kosten voor het inwerken bij verloop;
- kosten voor het inwerken bij nieuwe locatie, uitbreiding, vervanging;
- opleidingskosten;
- vervanging bij afwezigheid, zoals vrije dagen, opleiding, vakantie en ziekte;
- operationeel management;
- financiële/administratieve ondersteuning en rapportage;
- deugdelijke verpakking,
- algemene en overheadkosten, winst en risico.

Prijzen zijn exclusief BTW

2. Vaste Aanneemsom**2.1. Vaste Aanneemsom met prijspecificatie, tarieven en tariefopbouw**

<pm, invullen>

2.2. Aanpassing Vaste Aanneemsom

Een eventuele aanpassing van de Vaste Aanneemsom vindt in alle gevallen plaats na overleg tussen en met instemming van beide partijen. De terzake de aanpassing van de Vaste Aanneemsom door partijen te maken afspraken zullen telkens schriftelijk worden vastgelegd en aan deze Bijlage worden gehecht, waardoor die afspraken deel van deze overeenkomst gaan uitmaken. De eerder gemaakte afspraken komen alsdan te vervallen. De meest recente (prijs)afpraak, welke door partijen geparafeerd is, is van toepassing.

2.3. Indexering Vaste Aanneemsom

Conform Bijlage A1

3. Variabele Vergoeding, tarieven en tariefopbouw**3.1. Tarieven**

<pm, invullen>

3.2. Indexering tarieven regiewerkzaamheden

Conform Bijlage A1

4. Aanvullende Diensten, tarieven en/of prijzen**4.1. Tarieven**

<pm, invullen>

4.2. Indexering tarieven aanvullende diensten

Conform Bijlage A1

Bijlage B4 Besparingen

Niet van toepassing.

GEMEENTE NIJMEGEN Account

Bijlage C1 Key Performance Indicators

Zie Programma van Eisen.

GEMEENTE NIJMEGEN Account

Bijlage C2 Normering KPI's

Zie Programma van Eisen.

Bijlage D1 Administratieve procedure HEYDAY t.b.v. GEMEENTE NIJMEGEN

Deze procedure beschrijft de eisen die HEYDAY aan haar onderaannemers stelt ten aanzien van:

Hoofdstuk 1: het proces van opdrachtverstrekking en de gereedmelding van opdrachten;

Hoofdstuk 2: het proces van facturatie.

Hoofdstuk 1 Opdrachtverstrekking en gereedmelding van opdrachten

HEYDAY kent verschillende soorten opdrachten. Iedere opdracht die wordt verstrekt wordt voorzien van een uniek ordernummer dat moet worden vermeld op de factuur. Hieronder is een korte uitleg opgenomen. Voor alle duidelijkheid wordt opgemerkt dat alleen die werkzaamheden (van welke aard en/of omvang ook), waarvoor door HEYDAY schriftelijk opdracht is gegeven, voor vergoeding in aanmerking komen.

1.1 Documenten/type ordersContractorders (CO) / vaste aanneemsom

Contractorders hebben betrekking op vaste contractafspraken met vaste contractbedragen (afgekochte dienstverlening), met andere woorden gecontracteerde activiteiten, die in de vaste aanneemsom zijn begrepen. In enkele specifieke gevallen kan een contractorder ook worden afgegeven op basis van een periodiek budget met verrekening achteraf van de werkelijke kosten.

Het financiële jaar van Gemeente Nijmegen loopt van 1 januari tot 31 december. De periode van de in te leggen contractorders zal gelijk lopen aan dit financiële jaar.

Opdrachten zonder kosten/docket

Opdrachten zonder kosten/dockets zijn aanvullende werkopdrachten waar geen kosten tegenover staan en waarvoor geen aparte factuur kan worden verstuurd. Dit type opdracht wordt verstrekt wanneer activiteiten zijn afgekocht binnen een contract (binnen de vaste aanneemsom vallen) en hebben in deze dus een relatie met de contractorder.

Workorders (WO) / variabele vergoeding

Dit type order heeft betrekking op activiteiten waarvoor geen vaste contractbedragen zijn overeengekomen en waarvoor dus wel een aparte factuur wordt gestuurd. Vaak betreft het eenmalige activiteiten c.q. opdrachten.

Projectorders (PR)

Projectorders zijn workorders die betrekking hebben op projecten en waarvoor een aparte factuur moet worden verzonden.

Aanvraag tot offerte cq. RFQ (=Request for Quotation)

Voorafgaand aan de opdrachtverstrekking wil HEYDAY een offerte ontvangen. Hiervoor verstrekken wij u een document te weten een RFQ, dat door u ingevuld, ondertekend en binnen 5 werkdagen geretourneerd dient te worden. Als bijlage stuurt u de offerte mee.

Zie verder procedure RFQ onder hoofdstuk 1.2, situatie 3.

1.2 Aanvragen opdrachten

Het is niet toegestaan dat monteurs zelfstandig opdrachten aanvragen. Indien een monteur een storing constateert, dient deze aan de eigen servicedesk of contactpersoon doorgegeven te worden. Deze neemt vervolgens contact op met de servicedesk van HEYDAY. De HEYDAY-servicedesk zet daarna, indien nodig in overleg met de verantwoordelijk technisch facility manager, een opdracht uit. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat monteurs rechtstreeks of via een huismeester of een beheerder een opdrachtbon laten aanvragen. Alle aanvragen dienen via de juiste kanalen te verlopen.

DRIE SITUATIES VOOR OPDRACHTVERSTREKKING

Situatie 1: Opdrachtverstrekking binnen contractuele afspraken

Indien er een opdracht wordt verstrekt binnen de contractuele afspraken (Docket/ Opdracht zonder kosten) dan dienen deze te worden afgehandeld volgens de afgesproken responstijden. Binnen de contractueel afgesproken termijn dient de opdracht gereed gemeld te worden aan de contactpersoon vanuit de opdrachtbon of te worden ingevuld in het daarvoor beschikbaar gestelde software programma (bijv. Facilitor).

Situatie 2: Opdrachtverstrekking tot en met € 750,-

U kunt direct starten met de werkzaamheden na het ontvangen van de Workorder, maar dient binnen 8 werkdagen na het verstrekken van de order de juiste kosten en gereedmelding van het werk door te geven aan de Servicedesk via e-mail of in te vullen in het daarvoor beschikbaar gestelde software programma (bijv. Facilitor).

Indien de opdracht de grens van € 750,- overstijgt, dient u voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een RFQ met offerte af te geven. Zie de procedure voor opdrachten boven € 750,-.

Als u tijdens het werk erachter komt dat de kosten hoger worden dan € 750,-, dient u altijd de Facility Manager op locatie direct te waarschuwen, zodat eventueel een aanvullende opdracht voor meerwerk kan worden verstrekt.

Indien het werk langer duurt dan 8 werkdagen en u dit dus niet binnen deze termijn gereed kunt melden, dan dient u binnen deze termijn via Facilitor of per e-mail de reden hiervan door te geven aan de Servicedesk evenals een inschatting van de verwachte gereedmeldingstermijn.

Let op: in alle gevallen geldt dat het factuurbedrag NIET mag afwijken van het door u (binnen 8 werkdagen) gemelde bedrag bij gereedmelding van de opdracht. Indien dit wel het geval is, wordt de factuur niet in behandeling genomen en aan u geretourneerd. Het bedrag bij gereedmelding betreft dus een exacte opgave van de kosten (excl. BTW) en geen inschatting!

Situatie 3: Opdrachtverstrekking boven € 750,-

Voorafgaand aan de uitvoering van het werk dient u het aan u verstuurd RFQ-document in te vullen, te ondertekenen en vergezeld van een offerte te sturen naar de Servicedesk (binnen 5 werkdagen). In deze offerte onderbouwt of specificeert u het bedrag.

Na goedkeuring van de offerte door HEYDAY en haar opdrachtgever wordt er een opdracht verstrekt (WO). Indien de uiteindelijke uitvoering van uw opdracht af dreigt te wijken van de oorspronkelijke opdracht (en de verwachten kosten dus wijzigen) dan dient u hiervan tijdens de uitvoering de Facility Manager tijdig in kennis te

stellen zodat een eventuele aanvullende opdracht kan worden verstrekt. Het factuurbedrag mag namelijk NIET afwijken van het bedrag dat u opgeeft bij de gereedmelding en mag NIET afwijken van het offertebedrag.

Calamiteit

In geval van een Calamiteit (spoedactiviteit) gelden voor u de volgende uitgangspunten:

Er wordt een opdracht verstrekt zonder een RFQ of workorder. Binnen 24 uur na oplevering van de werkzaamheden worden door u de kosten aangeboden aan de Facility Manager. Na akkoordbevinding door de Facility Manager zal er achteraf door de Servicedesk een Workorder worden ingelegd op basis voor de door de Facility Manager ingeleide bijbehorende standaardmelding.

INFORMATIE OP DE ORDER

De diverse orders dienen de volgende informatie te bevatten:

- de naam van de melder (medewerker) die de aanvraag bij de Servicedesk heeft gedaan;
- het afdelingsnummer/kostenplaats van de melder;
- de omschrijving van de gewenste dienstverlening, de door u geoffeerde prijs en eventuele verwijzing naar een contractafpraak;
- de locatie waar de melding betrekking op heeft;
- de uiterste datum en tijd voor het afhandelen van de opdracht (resolvetijd/uitvoertijd);
- een uniek referentienummer (ordernummer), voorafgegaan door de letters SA (workorder), ST (Docket/opdracht zonder kosten en workorder), CO (contractorder), of PJ (projectorder). Dit nummer heeft u nodig om de werkopdracht af te melden bij de Servicedesk en de kosten door te geven. Tevens dient u dit nummer op uw factuur te vermelden. Zonder vermelding van het ordernummer kunnen wij de factuur niet in behandeling nemen.

HET GEREEDMELDEN VAN DE OPDRACHT

Zodra de opdracht is uitgevoerd, dient u de order gereed te melden en voorzien van de volgende informatie per e-mail terug te sturen aan de Servicedesk of in te vullen in de daarvoor beschikbaar gestelde software (bijv. Facilitor):

- datum en tijdstip waarop u bij de locatie aankwam, waar mogelijk in het veld 'geplande aanvang' (responstijd);
- datum en tijdstip waarop de werkzaamheden zijn afgerond. Waar mogelijk in het veld 'tijdstip van afmelden' (resolvetijd/uitvoertijd);
- andere informatie die relevant is voor uw bezoek op locatie (bijvoorbeeld dat er een tijdelijke oplossing is voor de melding, maar dat de definitieve reparatie nog moet plaatsvinden).

HEYDAY maakt gebruik van een FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem), genaamd Facilitor. Deze software wordt gebruikt om verschillende soorten meldingen (bestellingen, opdrachten, storingen en klachten) van klanten te verwerken. De daaruit voortvloeiende opdrachten worden vanuit het FMIS per e-mail aan u verzonden. Het is daarom van groot belang dat uw contactgegevens op de aan u verstrekte order(s) correct zijn en dat u eventuele wijzigingen aan onze Servicedesk doorgeeft.

CONTACTGEGEVENS SERVICEDESK

E-mailadres: servicedesknijmegen@heydayfm.nl

Telefoonnummer: 024-3293003

OVERZICHT VAN EISEN MET BETREKKING TOT FACTURATIE.

Facturen dienen aan bepaalde vereisten te voldoen.

Deze zijn opgelegd door de Belastingdienst en te vinden onder:

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen

Elke factuur dient daarnaast aan een aantal specifieke voorwaarden te voldoen, te weten:

- correcte tenaamstelling/adressering;
- vermelding van "crediteurenadministratie account Gemeente Nijmegen";
- vermelding van BTW nr. en KvK nr.;
- vermelding van het ordernummer;
- vermelding van de naam van de melder en afdelingsnummer/kostenplaats;
- vermelding van de locatie waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- vermelding van het gebouw waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- vermelding van de periode waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- vermelding van de factuurdatum.

Gelieve uw factuur te versturen naar onderstaand adres:

Factuuradres: HEYDAY Facility Management BV
T.a.v. Crediteurenadministratie account Gemeente Nijmegen
Het Zuiderkruis 51
5215 MV 's Hertogenbosch

E-mailadres : invoices.gemeentenijmegen@heydayfm.nl

BTW: NL811626799B01

Rekening nr: NL48 RABO 0319 8128 47

KVK: 09130306

BELANGRIJK

Om de factuurstroom op een professionele en efficiënte manier te kunnen verwerken, dient in het ordering- en facturatietraject aan een aantal voorwaarden te worden voldaan:

1. Afmelden van de werkzaamheden
2. Werkwijze facturatie
3. Tijdigheid van facturatie

1. Afmelden van de werkzaamheden

Alle activiteiten moeten na uitvoering afgemeld worden bij de Service Desk. Het is daarbij van groot belang om vóór uitvoering van de werkzaamheden in het bezit te zijn van een schriftelijke opdracht door een daartoe bevoegde persoon van HEYDAY.

2. Werkwijze facturatie

U kunt uw dienstverlening op drie manieren aan HEYDAY factureren:

- A. **Facturatie via email+PDF:** Wij ontvangen graag één factuur per Opdracht. Hierbij dienen de volgende punten in acht genomen te worden:
- Facturen per e-mail versturen via PDF naar het gecommuniceerde e-mail adres.
 - Voor verwerking van PDF facturen maken wij gebruik van OCR scanning en daardoor is het van belang om de factuurvereisten correct op de factuur te vermelden (zie factuurvereisten, zoals eerder beschreven).
 - Het is van belang dat u het betreffende ordernummer juist verwerkt zodat wij factuurverwerking adequaat kunnen uitvoeren.
- B. **Reversed billing:** HEYDAY levert periodiek het aantal te factureren orders met de status afgerond aan u aan. Of deze variant passend is voor uw dienstverlening is afhankelijk van het volume en zal voorafgaand met u worden besproken.
- U levert op basis hiervan een verzamelfactuur per ordertype aan, die door HEYDAY wordt ingelezen.
 - Verder zijn de vereisten van optie A (via PDF) van toepassing, namelijk.
 - Facturen per e-mail versturen via PDF naar het gecommuniceerde e-mail adres.
 - Voor verwerking van PDF facturen maken wij gebruik van OCR scanning en daardoor is het van belang om de factuurvereisten correct op de factuur te vermelden (zie factuurvereisten).
 - Deze wijze van facturatie is vaak per leverancier afgesproken en indien er met uw organisatie hierover reeds afspraken zijn gemaakt, kunnen die worden gehandhaafd.

3. Tijdigheid van facturatie

Met betrekking tot tijdigheid van de facturatie geldt het volgende:

- de termijn (tijdigheid) wanneer een factuur verstuurd dient te worden – iedere factuur dient uiterlijk 60 dagen na uitvoering van de te factureren werkzaamheden door HEYDAY te zijn ontvangen;
- de factuur dient aan het begin van de nieuwe maand over de diensten geleverd in de voorgaande maand ingediend te worden;
- de periode waarover gefactureerd wordt – de facturen dienen gebundeld te zijn per maand.

Indien niet aan bovengenoemde voorwaarden wordt voldaan, behoudt HEYDAY zich het recht voor om betaling van de factuur te weigeren.

Bijlage D2 Borgtocht

Ondergetekende, <BORG>, gevestigd te <invullen> en kantoorhoudende te <invullen> aan de aan de <invullen>, KvK nr. <invullen>, te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <invullen naam en functie>,

stelt zich hierbij overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 7:850 e.v. BW jegens c.q. tegenover HEYDAY Facility Management BV borg voor de verplichtingen die <LEVERANCIER> op basis van de opdrachtovereenkomst d.d. <invullen> met kenmerk <invullen> jegens c.q. tegenover HEYDAY Facility Management BV is aangegaan.

Deze verklaring c.q. borgtocht is onvoorwaardelijk en onherroepelijk, een en ander onverminderd de aan <BORG> als borg ingevolge de wet toekomende bevoegdheden.

Deze verklaring c.q. borgtocht zal zijn gelding behouden tot het moment dat <LEVERANCIER> aan alle verplichtingen uit hoofde van de opdrachtovereenkomst als voornoemd heeft voldaan.

Op deze verklaring is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Geschillen uit hoofde van deze verklaring c.q. borgtocht zullen worden beslecht door de Rechtbank Oost-Brabant.

Ondertekening

<BORG>

<naam>

<functie>

Bijlage D3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; Quality, Environment, Safety & Health; Gedragscode

Beleidsverklaring Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid, Milieu en MVO

Wij helpen organisaties groeien en veranderen. Wij maken mensen blij en gebouwen beter. Wij zorgen voor de beste (werk)omgeving voor én met onze klanten en partners. Veilig! Waarin mensen tot bloei komen. Als adviseur of als regisseur van slimme facilitaire oplossingen. Met kennis van zaken, gevoel voor mensen en aandacht voor morgen. Kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid staan daarbij centraal.

Het beleid op deze aspecten is gericht op het continue aandacht vragen voor deze onderwerpen en waar mogelijk verbeteren van deze aspecten binnen de organisatie. De kerndoelstelling is daarbij het bewerkstelligen van een bewustzijn binnen alle lagen van de eigen organisatie én die van de leverancier. Hierbij is de zorg voor kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en MVO een vanzelfsprekendheid welke is ingesloten in onze dagelijkse werkzaamheden.

HEYDAY heeft daarbij de volgende doelen:

- Het realiseren van een veilige en gezonde werkomgeving, voor medewerkers van HEYDAY, haar leveranciers en klanten;
- Het beheersen van de milieu- en ARBO risico's binnen onze dienstverlening gericht op het voorkomen van ongevallen en milieu incidenten;
- Het verbeteren van onze prestaties op gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en MVO;
- Het beschermen van het milieu;
- Het voldoen aan onze compliance verplichtingen.

Om dit te bereiken werken wij samen met onze klanten en leveranciers, waarbij we mensen laten groeien. Daar worden mensen en organisaties beter van. Inleven en luisteren zijn daarbij de kernwoorden. Als verbinder in de keten streven we dan ook naar samenwerkingsverbanden die zorgen voor plezier, groei en resultaat.

Om dit resultaat te behalen maken wij gebruik van een managementsysteem dat ons ondersteunt in het behalen van onze doelstellingen. Wij zien dit als een belangrijk instrument om tot de beste resultaten te komen. Daarnaast vraagt dit eigenaarschap bij iedereen binnen onze keten. Over onze resultaten zijn wij transparant, omdat wij geloven dat je hierdoor zichtbaar werkt aan het continue verbeteren van onze prestaties, die van onze klanten en leveranciers. Winnen doen we tenslotte samen!

HEYDAY Facility Management BV
Hans Thijssen –Directeur Integrated

Gedragscode

HEYDAY is een toonaangevende managementorganisatie voor duurzame facilitaire oplossingen. We handelen op basis van weloverwogen relaties en vooruitstrevende technologie en processen. Dit alles door een efficiënte en effectieve combinatie van competenties, kennis en expertise van onze partners en medewerkers. Met onze aanpak leveren we een directe bijdrage aan het succes van onze opdrachtgevers.

Deze visie vormt de leidraad voor ons dagelijks handelen. Onze cultuurwaarden daarbij zijn:

1. We werken SAMEN
2. We werken VEILIG
3. We staan 'AAN'

Deze gedragscode geeft aan hoe we omgaan met onze cultuurwaarden. Op basis van de genoemde cultuurwaarden nemen wij onze verantwoordelijkheid: naar onze opdrachtgevers, aandeelhouders, zakenpartners, medewerkers en de samenleving. De code dient als handleiding voor al onze zakelijke beslissingen en activiteiten, waar dan ook. De code geldt voor alle niveaus binnen onze organisatie en is zowel van toepassing op onze bedrijfsactiviteiten als geheel, als op het gedrag van onze individuele medewerkers.

Het belangrijkste is dat onze gedragscode ons eraan herinnert dat wij ingeval van twijfel altijd integer en eerlijk moeten zijn in iedere situatie. De volgende vragen zijn een handig hulpmiddel om onze persoonlijke en professionele maatstaven toe te passen op ons besluitvormingsproces:

- Gaat het om een legale handeling?
- Hoe zou dit in de krant komen?
- Voldoet de handeling aan de maatstaven van HEYDAY?
- Behandel ik anderen zoals ik zelf behandeld zou willen worden?
- Als ik dit doe, zou ik er dan een slecht gevoel over hebben?

De verplichtingen van HEYDAY ...

... aan de opdrachtgevers

We willen een betrouwbare partner zijn voor onze opdrachtgevers en ondersteunen hen in het op legitieme wijze bereiken van hun doelstellingen. Onze dienstverlening is gebaseerd op professionele integriteit. Daarbij hechten we veel waarde aan de belangen van de samenleving, opdrachtgevers, medewerkers en aandeelhouders. We bieden onze diensten aan volgens contracten die passen bij ons onafhankelijke professionele oordeel en bij onze objectiviteit.

We streven ernaar oplossingen te bieden, die meerwaarde creëren voor onze opdrachtgevers. We streven naar continue verbetering van onze dienstverlening door blijvend te investeren in de actieve ontwikkeling van de kennis en vaardigheden van onze medewerkers.

In navolging van onze contractuele verplichtingen gaan we vertrouwelijk om met informatie van de opdrachtgever, verkregen tijdens de uitvoering van onze diensten. Dit geldt ook voor documenten en rapporten die voor onze opdrachtgever zijn gemaakt, tenzij anders is afgesproken.

We zullen volledige openheid betrachten naar onze opdrachtgevers, over mogelijke conflicterende belangen tijdens de uitvoering van onze diensten.

We zijn op veel plaatsen in Nederland werkzaam op de locaties van de opdrachtgever. We houden ons aan de wet en respecteren de bedrijfscultuur van onze opdrachtgever op de betreffende locatie. We streven naar een open dialoog en samenwerking met alle relevante partijen.

Onze dienstverlening is gebaseerd op vrij ondernemerschap en eerlijke concurrentie. We nemen de geldende mededingingswetgeving en -voorschriften in acht.

... aan onze aandeelhouders

We richten ons op het vergroten van de aandeelhouderswaarde door het behalen van een verantwoord rendement op het eigen vermogen, met het doel een dividend aan de aandeelhouders te kunnen blijven uitkeren en tegelijkertijd voldoende kapitaal binnen de onderneming te houden om winstgevende groei te kunnen continueren.

We voeren onze activiteiten uit volgens internationaal geaccepteerde regels van goed bestuur. We verstrekken onze aandeelhouders tijdig regelmatig betrouwbare informatie over onze activiteiten, financiële situatie en prestaties.

...aan onze partners

Onze dienstverlening wordt mede mogelijk gemaakt door onze partners. We behandelen onze partners met respect en werken intensief samen aan het realiseren van de doelstellingen voor onze opdrachtgevers. Wij werken samen aan innovatieve oplossingen waarbij we de belangen van onze opdrachtgevers, partners en onszelf in evenwicht houden en bespreekbaar maken.

Wij streven daarbij naar langdurige relaties en behandelen onze partners zoals we ook zelf behandeld willen worden.

Wij onthouden ons van enige vorm van belangenverstrengeling met onze partners.

... aan onze medewerkers

Onze medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal. Goede communicatie, betrokkenheid en verantwoordelijkheid zijn van cruciaal belang. We moedigen persoonlijke ontwikkeling en het optimaal benutten van persoonlijke talenten aan.

Binnen HEYDAY heeft iedere medewerker gelijke kansen op persoonlijke erkenning en loopbaanontwikkeling, ongeacht zijn of haar achtergrond of geloof. Dit geldt ook bij de werving van medewerkers. Geen enkele vorm van discriminatie of intimidatie is toegestaan.

Medewerkers die actief blijf geven van onze kernwaarden en die beschikken over grote kennis en ervaring met onze dienstverlening en de lokale markt en cultuur worden geselecteerd, beloond en aangemoedigd.

We bieden onze medewerkers gezonde en veilige werkomstandigheden. Elke medewerker heeft recht op een veilige werkomgeving. We waarborgen dat door regelmatige inspecties en rapportages. We beschermen werknemers tegen seksuele intimidatie en de nadelige gevolgen daarvan. We willen een arbeidsklimaat scheppen waarbij klachten daadwerkelijk bespreekbaar zijn. De werknemer of werknemster die zich seksueel geïntimideerd voelt, kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon binnen onze onderneming. De vertrouwenspersoon heeft de mogelijkheid direct te overleggen met alle bedrijfsfunctionarissen en heeft toegang tot alle werksituaties bij HEYDAY. Ook staat de vertrouwenspersoon in contact met de Arbo-dienst.

...aan de samenleving

Wij maken onderdeel uit van de samenleving en heeft een verantwoordelijkheid in het creëren van duurzame werkgelegenheid.

Wij zijn betrokken in onze gemeenschap en leveren een substantiële bijdrage op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Daarbij ondernemen we lokale initiatieven die bijdragen aan een betere leefomgeving.

Wij respecteren het milieu en hebben een zorgplicht om de belasting op ons milieu te beperken. We ondernemen concrete initiatieven ten aanzien van CO₂ reductie.

Wij respecteren alle nationale en internationale wetgeving in de landen waar HEYDAY actief is, zoals de universele verklaring van de rechten van de mens.

Privacy

We respecteren de privacy en waardigheid van elk individu. De toegang tot persoonlijke personeelsinformatie is beperkt tot de werknemer zelf en tot diegenen die een legitieme zakelijke behoefte aan die informatie hebben, met inbegrip van behoeften verband houdende met het werk.

Met betrekking tot verificatie van het dienstverband door daartoe bevoegde instanties, kan bepaalde werknemersinformatie bekend worden gemaakt zonder de schriftelijke toestemming van de huidige of voormalige werknemer. Dergelijke informatie omvat verificatie en periode van het dienstverband, functies en werklocaties. Daarnaast maken we alle informatie bekend die vereist wordt als gevolg van de wet of een rechterlijk bevel. Tevens kan extra informatie verschaft worden indien HEYDAY daartoe gemachtigd wordt door de werknemer.

Daarnaast kunnen werknemers altijd gebruik maken de *open door policy*. De medewerker kan met iedere manager in het bedrijf praten over iedere kwestie en ieder idee zonder bang te zijn voor vergeldingsacties. Ook kan onze *open door policy* gebruikt worden om vragen met betrekking tot het beleid en de gebruiken van HEYDAY te bespreken.

De verplichtingen van de medewerker

Onze medewerkers zijn verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik, bescherming en instandhouding van de bezittingen en bedrijfsmiddelen van ons bedrijf. Deze omvatten alle eigendommen, waarden, belangen, financiële informatie, deskundigheden, bedrijfsinformatie en andere rechten van HEYDAY. Ze mogen uitsluitend worden aangewend voor de realisatie van de ondernemingsdoelen en niet met het oogmerk om persoonlijk voordeel te behalen. Medewerkers die mogelijk strijdige belangen constateren, dienen dit te bespreken met hun directe leidinggevende.

Onze medewerkers beschouwen bedrijfsinformatie als een bedrijfsmiddel dat moet worden beschermd tegen verlies, schending en ongeoorloofde bekendmaking. Bedrijfsinformatie omvat ook de intellectuele eigendomsrechten van HEYDAY, zoals uitvindingen, kennis, bedrijfsgeheimen en technische informatie. Onze medewerkers onthouden zich van gedrag dat kan worden opgevat als seksuele intimidatie zoals hierboven omschreven, en zijn tijdens werktijd niet onder invloed van alcohol of drugs.

Ongewenste intimiteiten en ander onwettig gedrag

We tolereren onder geen beding ongewenste intimiteiten of ander onwettig gedrag op het werk, ongeacht of dit wordt gepleegd door een medewerker, manager, opdrachtgever, tijdelijke kracht, verkoper of een derde. Handelingen, woorden, grapjes of opmerkingen die vernederend zijn of gebaseerd op iemands geslacht, ras, etnische achtergrond, seksuele geaardheid, leeftijd, godsdienst of handicap worden bij ons niet getolereerd.

Klachten over ongewenste intimiteiten zijn een serieuze aangelegenheid en kunnen te allen tijde neergelegd worden bij de Vertrouwenspersoon.

Drugs en alcohol

We zetten ons in voor het in stand houden van een drugsvrije werkomgeving en verbiedt het bezit, verkoop, distributie, productie, gebruik vervoer of koop van illegale drugs of verboden middelen. Tot de illegale drugs behoren in elk geval marihuana, cocaïne, heroïne, amfetamines, barbituraten en andere verboden middelen.

Het gebruik en/of het onder invloed zijn van alcohol gedurende het werk is eveneens verboden.

Beperkt privé gebruik van bedrijfsmiddelen

De activa van HEYDAY zijn bedoeld voor gebruik in de onderneming en uitoefening van de onderneming, doch we staan een beperkt en redelijk privé gebruik van bepaalde bedrijfsapparatuur en –systemen toe. Privé gebruik van bedrijfsmiddelen is een privilege en geen recht. Bij gebruik van bedrijfsmiddelen voor privé gebruik wordt van werknemers verwacht dat zij hun gezonde verstand gebruiken en het privé gebruik tot een minimum beperken. Privé gebruik van bedrijfsmiddelen is beperkt tot de standaard kantoor diensten en –systemen zoals de telefoon, kopieermachines, faxmachines en PC's.

Een redelijk gebruik van Internet voor privé doeleinden is tevens toegestaan. Nimmer mag echter gebruik gemaakt worden van diensten die:

- Zou resulteren in aansprakelijkheid voor HEYDAY.
- Zou resulteren in een verlies aan geloofwaardigheid van HEYDAY.
- De reputatie van HEYDAY schade zou toebrengen.
- In de weg zou staan van werkverplichtingen of die van anderen.

Tevens dienen medewerkers zich te houden aan alle beveiligingsprocedures en –instructies teneinde de integriteit en beveiliging van gegevens en netwerken van HEYDAY te beschermen.

Bij een vermoeden van misbruik van het privé gebruik van bedrijfsmiddelen kunnen we, voor zover niet verboden bij de wet, toezien op het gebruik en de inhoud van haar bedrijfsmiddelen en –systemen. HEYDAY is gerechtigd de bedrijfsadministratie en –systemen te inspecteren, met inbegrip van elektronische systemen en de hierin vervatte informatie met of zonder voorafgaande kennisgeving aan de werknemers, zelfs indien deze informatie is opgeslagen onder de persoonlijke identificatiecode of het wachtwoord van een individuele werknemer.

Elektronische communicatie

Medewerkers die in persoon met anderen communiceren of middels elektronische communicatiemiddelen zoals de computer, telefoon, fax, of voicemail, zijn allemaal verantwoordelijk voor het voldoen aan de maatstaven van professioneel gedrag.

We tolereren onder geen enkele omstandigheid het gebruik van haar communicatie en e-mailmiddelen, met inbegrip van Internet en Intranet, voor het versturen, ophalen of opslaan van intimiderende, dreigende, denigrerende, lasterlijke of obscene berichten of foto's of andere dergelijke communicatie. Het gebruik van communicatiemiddelen voor het versturen van "kettingbrieven", valse kennisgevingen of vergelijkbare communicatie is geen professioneel commercieel gedrag en komt niet overeen met het toegestane gebruik van deze activa.

Het onderhouden van een gezonde en veilige werkomgeving

We willen dat onze werknemers een gezonde en veilige werkomgeving hebben die zoveel mogelijk vrij is van bekende gezondheids- en veiligheidsrisico's. Samen moeten wij de verantwoordelijkheid dragen voor het onmiddellijk rapporteren van ongevallen, onveilige praktijken of omstandigheden en mogelijk onstabiele werksituaties aan onze manager. Ook geldt dit voor het voorkomen van dergelijke situaties.

Gewelddadige handelingen of bedreigingen van een werknemer jegens een andere persoon of de familie of eigendommen van die persoon zijn onaanvaardbaar. Dergelijke handelingen of bedreigingen, ongeacht of deze rechtstreeks of indirect, verbaal of middels gebaren of symbolen worden geuit, vormen een schending van onze wens om een veilige werkomgeving voor haar personeel te creëren en worden niet getolereerd.

Het bezit van wapens of andere gevaarlijke voorwerpen op locaties van HEYDAY of haar opdrachtgevers is strikt verboden.

Specifieke verplichtingen

We bewaren documenten van alle transacties op een zorgvuldige en transparante wijze, conform de geldende wetgeving en interne procedures. Ingeval van een dreigende juridische procedure of een onderzoek, mogen de betrokken documenten niet worden vernietigd. Er zullen geen ongedocumenteerde fondsen of activa worden opgezet of onderhouden.

Anti-corruptie en omkoping

We willen dat voor iedereen binnen HEYDAY duidelijk is hoe wij ervoor kunnen zorgen dat onze activiteiten, op geen enkele manier in verband kunnen worden gebracht met corruptie. Wij hanteren dan ook een nultolerantiebeleid op het gebied van corruptie en omkoping.

Corruptie is een verzamelnaam en houdt in dat iemand misbruikt maakt van zijn/haar positie voor persoonlijk of zakelijk gewin. Omkoping en afpersing vallen allemaal onder de noemer corruptie. Corruptie gaat vaak samen met andere strafbare feiten, zoals bijvoorbeeld valsheid in geschrifte en witwassen.

Wij werken in overeenstemming met de geldende (internationale) wet- en regelgeving op het gebied van corruptie.

Het meewerken aan corruptie, door zowel een medewerker als een organisatie is strafbaar en daarnaast zorgt het ook voor flinke reputatieschade en hoge financiële schade, ongeacht de grootte van het vergrijp.

Geen enkele vorm van omkoping is acceptabel. Onder omkoping verstaan wij het aanbieden, beloven of betalen of een ander voordeel geven aan een publieke of particuliere opdrachtgever met als doel invloed uit te oefenen op selectieprocedures of andere overheids- of bedrijfsbeslissingen. We zullen een dergelijk verzoek of aanbod tot omkoping onmiddellijk afwijzen.

Iedereen die voor, namens, of met HEYDAY zaken doet zal dan ook nooit:

- Direct of indirect steekpenningen of andere ongepaste voordelen aan een derde (persoon of entiteit) beloven, aanbieden of geven.
- Direct of indirect steekpenningen of andere ongepaste voordelen aan een derde (persoon of entiteit) vragen of verwachten.
- Meewerken aan faciliterende betalingen.

Giften, in welke vorm dan ook, mogen nooit worden gegeven of ontvangen met de bedoeling de ontvanger te verplichten. Om zelfs de schijn van ongepastheid te vermijden, mogen giften of gunsten van enige materiële of commerciële waarde niet worden aangeboden of aangenomen door HEYDAY-medewerkers. Ook geld of vergelijkbare waarden, zoals zekerheden, mogen niet worden aangeboden of aangenomen.

We zijn volledig toegewijd aan de correcte invulling van ons werk. We vermijden elke strijdigheid tussen met onze persoonlijke en zakelijke activiteiten en financiële belangen. Elke betrokkenheid en elk financieel belang (direct of indirect) die aanleiding zouden kunnen geven tot een persoonlijke of financiële strijdigheid met HEYDAY-belangen, zullen onmiddellijk worden besproken met direct leidinggevende van de medewerker. Zonder de goedkeuring van het management mogen we geen direct of indirect financieel belang hebben in een leverancier of concurrerend bedrijf met uitzondering van een financieel belang in een beursgenoteerde onderneming.

In onze hoedanigheid van burger en medewerker worden we aangemoedigd deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten, tenzij deelname onverenigbaar is met de uit het dienstverband voortvloeiende verplichtingen.

Contracten afsluiten en ondertekenen namens HEYDAY

De ondertekening van correspondentie, rapporten en andere documenten die inhoudelijke adviezen, conclusies of besluiten bevatten of die HEYDAY juridisch binden, dienen te worden ondertekend door of onder toezicht van het management van HEYDAY.

Overeenkomsten tussen HEYDAY en andere ondernemingen en individuele personen creëren verplichtingen voor de partijen bij de overeenkomst en stellen partijen bloot aan juridische en financiële risico's. Voordat u een overeenkomst voor of namens HEYDAY ondertekend, dient u zich ervan te verzekeren dat u juridisch bevoegd bent onze onderneming te verplichten en dat u alle vereiste goedkeuringen van de onderneming hebt verkregen.

Het naleven van de gedragscode

We vinden het van groot belang dat al onze medewerkers onze gedragscode begrijpen en naleven, zodat ze bij het realiseren van onze bedrijfsdoelstellingen hun collectieve, maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Daarbij gaan we uit van de normen en waarden zoals die gelden binnen Nederland. Voor het levend houden van de gedragscode en voor de naleving daarvan, is een belangrijke taak weggelegd voor de leidinggevendenden; zij dienen hiervoor de condities te scheppen.

Deze gedragscode is weliswaar richtinggevend, maar kan geen op maat gesneden oplossingen bieden voor elk dilemma dat ons werk met zich meebrengt. Belangrijk is het te beseffen dat dilemma's binnen onze onderneming bespreekbaar zijn; niemand hoeft ze alleen op te lossen! Medewerkers dienen eventuele dilemma's te bespreken met hun direct leidinggevende. Voor situaties waarin dit niet mogelijk (b)lijkt, is er een vertrouwenspersoon benoemd waar medewerkers terecht kunnen met vragen en waar zij melding kunnen maken van geconstateerd, ongewenst gedrag.

We stellen onze medewerkers niet aansprakelijk voor commercieel verlies als gevolg van de naleving van de gedragscode. Medewerkers zullen geen nadelige gevolgen ondervinden van het melden van een (vermeende) schending van deze code.

Het niet naleven van deze gedragscode kan leiden tot disciplinaire maatregelen, met inbegrip van een mondelinge of schriftelijke berisping of beëindiging van het dienstverband.