

SAMENSTELLING
SERVICE OVEREENKOMST

tussen

Stichting Amsterdam UMC



en

Leverancier

Versie 2.0 (21-9-2026) Revisie Nvl 1

Inzake [all-in] **OF** [preventief] :
Onderhoud aan :
Dossiernummer Amsterdam UMC: : AUMC-
Referentie Leverancier: :
Looptijd Serviceovereenkomst : [00-00-20__ t/m 00-00-20__]



Ondergetekenden:

Stichting Amsterdam UMC, gevestigd aan De Boelelaan 1117, 1081 HV te Amsterdam, KvK-nummer 64156338, hierbij vertegenwoordigd door [Naam tekenbevoegde], in de hoedanigheid van [Functie], hierna te noemen: **“UMC”**;

en

[Bedrijfsnaam], [Adres] [Postcode en plaats] ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KVK-nummer], hierbij vertegenwoordigd door [Naam tekenbevoegde], in de hoedanigheid van [Functie], hierna te noemen: **“Leverancier”**;

Afzonderlijk (tevens) te noemen: **“Partij”**; gezamenlijk te noemen **“Partijen”**.

In aanmerking nemende dat:

- UMC de opdracht middels een Aanbesteding heeft uitgevraagd en gepubliceerd onder nummer TN 607277
Leverancier zich voor de hierboven genoemde Aanbesteding heeft ingeschreven door het uitbrengen van een offerte met als referentie [nummer] d.d. [datum] en UMC de aanbidding van Leverancier heeft beoordeeld en besloten heeft de opdracht aan Leverancier te gunnen;
- Partijen naar aanleiding van de door UMC georganiseerde aanbestedingsprocedure [op [datum]] een koopovereenkomst met kenmerk [contractnummer/referentie] hebben gesloten met betrekking tot de koop en levering van de [prestatie Koopovereenkomst] (hierna: Koopovereenkomst);
- UMC behoefte heeft aan onderhoud van: [naam producten], hierna te noemen de “Apparatuur”;
- Partijen vaste apparaat gebonden onderhoudsafspraken willen maken en daartoe deze Samenstelling Serviceovereenkomst (hierna: **“Serviceovereenkomst”**) willen sluiten waarin alle voorwaarden en condities zijn vastgelegd die van toepassing zijn op het onderhoud van de Apparatuur;
- Voormalig AMC en Stichting VUmc per 1-1-2024 juridisch zijn gefuseerd in Stichting Amsterdam UMC, waarbij de locaties AMC en VUmc als twee vestigingen van Stichting Amsterdam UMC blijven bestaan.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. Begrippen

In deze Serviceovereenkomst worden begrippen aangeduid met een hoofdletter, welke zijn vastgelegd in de Begrippenlijst, welke als bijlage I is gevoegd bij deze Serviceovereenkomst.

De Begrippenlijst bevat tevens definities welke reeds in de AIV zijn opgenomen, waarvan de omschrijving kan zijn aangevuld in de Begrippenlijst. Bij discrepantie tussen definities omschreven in de AIV en deze Begrippenlijst prevaleert hetgeen omschreven staat in deze Begrippenlijst.

2. Serviceovereenkomst, toepasselijke voorwaarden en rangorde

- 2.1. Op deze Serviceovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 (AIV) en de Aanvullingen op Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 van toepassing, welke aan Leverancier eerder ter hand zijn gesteld. Leverancier verklaart door ondertekening van deze Serviceovereenkomst bovengenoemde voorwaarden te hebben ontvangen of ervan kennis te hebben genomen.
- 2.2. De algemene voorwaarden van de Leverancier zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

SAMENSTELLING SERVICEOVEREENKOMST: [naam product]

Datum: [datum]

Versie: [versienummer]



- 2.3. Deze Serviceovereenkomst is gebaseerd op de Standaard Service Overeenkomst van FHI, NEVI Zorg en WIBAZ versie 4.1 juli 2021 (hierna: 'WIBAZ SSO'). Concrete invulling van afspraken alsook aanvullende afspraken op de WIBAZ SSO zijn in deze Serviceovereenkomst vastgelegd.
- 2.4. De Serviceovereenkomst en haar Bijlagen zijn integraal en onlosmakelijk met elkaar verbonden en vormen één geheel. De navolgende documenten zijn onderdeel van de Serviceovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document hieronder boven het later genoemde:
- I. De Nota('s) van inlichtingen (Nvl('s)) (Bijlage I bij de Koopovereenkomst);
 - II. Aanbestedingsdocumenten (Inclusief PvEW) (Bijlage 3 bij de Koopovereenkomst);
 - III. Deze Serviceovereenkomst inclusief Begrippenlijst;
 - IV. Invuldocument met aanvullende bepalingen/afwijkende afspraken op WIBAZ SSO;
 - V. Overzicht Apparatuur;
 - VI. WIBAZ SSO;
 - VII. Remote access overeenkomst onderhoud;
 - VIII. Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 (AIV) en de Aanvullingen van Amsterdam UMC op de AIV;
 - IX. Amsterdam UMC Regelement veilig uitvoeren technische werkzaamheden;
 - X. Regels voor een servicebezoek;
 - XI. De Offerte van Leverancier [kenmerk], [datum];
 - XII. De overige Bijlagen zoals gevoegd bij deze Serviceovereenkomst, waarbij het hoogste genummerde c.q. eerstgenoemde document steeds prevaleert.
- 2.5. Deze Serviceovereenkomst vervangt eerdere tussen UMC en Leverancier gemaakte afspraken met betrekking tot het onderhoud aan de in deze Serviceovereenkomst genoemde Apparatuur/systemen/installaties.

3. Inwerkingtreding, looptijd en beëindiging

- 3.1. Deze Serviceovereenkomst treedt in werking op [datum].
- 3.2. Deze Serviceovereenkomst heeft een initiële looptijd van [invullen] ([invullen]) jaar, waarna zij door UMC [invullen] keer met een periode van [invullen] ([invullen]) jaar kan worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden tot een maximale looptijd van [invullen] jaar. UMC zal Leverancier uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de betreffende contractperiode schriftelijk in kennis stellen van de verlenging. Stilzwijgende verlenging van de Serviceovereenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 3.3. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Serviceovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging (om welke reden dan ook) van deze Serviceovereenkomst van kracht.
- 3.4. Het herhaaldelijk niet voldoen aan de in deze Serviceovereenkomst vastgelegde servicelevels wordt door UMC aangemerkt als het door Leverancier niet behoorlijk nakomen van de verplichtingen en geeft UMC het recht de Serviceovereenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 3.5. UMC heeft het recht om de Serviceovereenkomst tussentijds met een termijn van twee maanden op te zeggen.
- 3.6. De Serviceovereenkomst eindigt in ieder geval per direct op het moment dat de Apparatuur defect is geraakt en niet meer doelmatig gerepareerd kan worden, of niet meer bestaat.



4. Onderwerp van de Serviceovereenkomst

4.1. De Apparatuur waarop deze Serviceovereenkomst betrekking heeft, is weergegeven in de onderstaande tabel:

Instrument-nummer	Omschrijving instrument	Model/Type	Serienr.	Locatie	Kosten
Brancard				VUmc / AMC	
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					
Brancard					

4.2. Partijen sluiten hierbij een Serviceovereenkomst op grond waarvan Leverancier zich tegen de vergoeding als opgenomen in artikel 5 jegens UMC verbindt tot het leveren van service en onderhoud aan de Apparatuur, één en ander teneinde UMC in staat te stellen daarmee het Overeengekomen Gebruik toe te passen (hierna: de “Prestatie”).

4.3. Leverancier is zich ervan bewust dat de Prestatie betrekking heeft op Apparatuur die kan worden gebruikt in het kader van een medische behandelovereenkomst tussen UMC en een patiënt.

4.4. Eventuele wijzigingen van deze Serviceovereenkomst zijn pas van kracht, nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.

5. Prijzen, facturering en betaling

5.1. De totale vergoeding voor de uitvoering van de Serviceovereenkomst bedraagt voor een looptijd van [x] jaar: € [x],- (zegge: [x euro]) exclusief btw per jaar.

5.2. De jaarlijkse vergoeding is als volgt uitgesplitst per locatie:

- Locatie AMC: € [x],- (zegge: [x euro]) exclusief btw per jaar;
- Locatie VUmc: € [x],- (zegge: [x euro]) exclusief btw per jaar.

5.3. Partijen zijn prijzen overeengekomen zoals vastgelegd in deze Serviceovereenkomst. Leverancier is niet gerechtigd bijkomende kosten in rekening te brengen zoals bijvoorbeeld doch niet beperkt tot: administratiekosten, reis- en verblijfskosten en transportkosten.

6. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

6.1. Deze Serviceovereenkomst wordt uitsluitend door Nederlands recht beheerst.



- 6.2. Alle geschillen tussen Partijen, - daaronder begrepen geschillen die slechts door één van de Partijen als zodanig wordt beschouwd - die samenhangen met of voortvloeien uit deze Serviceovereenkomst, worden in eerste instantie beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.



Aldus overeengekomen en digitaal ondertekend,

UMC

[Leverancier]

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Naam: [Naam]

Naam:

Functie: [Functie]

Functie:

Datum: [Datum]

Datum:

[Leverancier]

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Naam: [Naam]

Naam:

Functie: [Functie]

Functie:

Datum: [Datum]

Datum:

[Leverancier]

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Naam: [Naam]

Naam:

Functie: [Functie]

Functie:

Datum: [Datum]

Datum:



Bijlagen:

- I Begrippenlijst;
- II Invuldocument met aanvullende bepalingen/afwijkende afspraken op WIBAZ SSO;
- III Overzicht Apparatuur;
- IV WIBAZ SSO;
- V Remote access overeenkomst onderhoud;
- VI Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 (AIV) en de Aanvullingen van Amsterdam UMC op de AIV;
- VII Amsterdam UMC Reglement veilig uitvoeren technische werkzaamheden;
- VIII Regels voor een servicebezoek;
- IX De Offerte van Leverancier [kenmerk], [datum];
- X De overige Bijlagen zoals gevoegd bij deze Serviceovereenkomst, waarbij het hoogste genummerde c.q. eerstgenoemde document steeds prevaleert.



Bijlage II: Invuldocument met aanvullende bepalingen/ afwijkende afspraken op WIBAZ SSO

Deze Bijlage bevat de aanvullende en/of vervangende afspraken die Partijen zijn overeengekomen ten opzichte van de WIBAZ SSO. De Serviceovereenkomst tussen UMC en Leverancier is gebaseerd op de WIBAZ SSO, welke als Bijlage IV bij de Serviceovereenkomst is gevoegd. In artikel 2 van de WIBAZ SSO wordt een overzicht gegeven van de servicemodules die onderdeel kunnen uitmaken van een serviceovereenkomst.

Partijen komen overeen dat de Serviceovereenkomst de in de onderstaande tabel B vermelde servicemodules omvat, zoals bedoeld in artikel 2 WIBAZ SSO. In de onderstaande tabel B en C zijn tevens de aanvullende gegevens, specifieke invullingen en afwijkende afspraken opgenomen die Partijen met betrekking tot de Serviceovereenkomst zijn overeengekomen.

A. Contactgegevens UMC en Leverancier

Naam en Adresgegevens UMC:

Naam:	Stichting Amsterdam UMC	
	Locatie VUmc	Locatie AMC
Adres:	De Boelelaan 1117	Meibergdreef 9
Postcode, Woonplaats:	1081 HV Amsterdam	1105 AZ Amsterdam

Contactpersoon UMC:

Naam Contactpersoon:	Mevrouw T. Petrovic- Solevic
Functie:	Hoofd Patientenlogistiek
Telefoon:	+31 (0)6 21 25 83 43
E-mail:	t.petrovic@amsterdamumc.nl

Contactpersoon UMC:

Naam Contactpersoon:	Dhr . N. Bouayad
Functie:	Beheerder medische hulpmiddelen (loc VUMC)
Telefoon:	+31 (0)20 -4443191
E-mail:	n.bouayad@amsterdamumc.nl

Contactpersoon UMC:

Naam Contactpersoon:	Dhr. B .Veldhuis
Functie:	Beheerder medische hulpmiddelen (loc AMC)
Telefoon:	+31 (0)20 5662545
E-mail:	b.veldhuis@amsterdamumc.nl

Naam en Adresgegevens Leverancier:

Naam:	
Adres:	
Postcode, Woonplaats:	
Naam Contactpersoon:	
Functie:	
Telefoon:	+31 (0)
E-mail:	

Werkdagen en Werkuren Leverancier:

Normale Werkdagen:	Maandag tot en met Vrijdag
Normale Werkuren:	08:00 uur tot 17:00 uur
Telefoon Leverancier BINNEN normale Werkdagen en Werkuren:	+31 (0)



Telefoon Leverancier BUITEN normale Werkdagen en Werkuren:	+31 (0)
---	---------

B. Servicemodules

Artikel; Artikelomschrijving:	Toegepast
<u>Artikel 2.1; Veiligheidsinspectie:</u> - De werkzaamheden met betrekking tot de veiligheidsinspectie vinden plaats na onderhoudswerkzaamheden (Preventief en Correctief), conform geldende standaard \EC 62353; - In afwijking van artikel 2.1 WIBAZ SSO dient de Rapportage van de veiligheidsinspectie <u>digitaal</u> aangeleverd te worden en uiterlijk <u>binnen 5 (vijf) werkdagen</u> na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden te zijn ontvangen door UMC, afdeling Patientenlogistiek via het nader te bepalen e-mailadres. - Het instrumentnummer van Amsterdam UMC staat in de begeleidende mail/ inkoopopdracht.	Wel / Niet
<u>Artikel 2.2; Jaarlijkse keuring :</u> - De werkzaamheden met betrekking tot de keuring vinden jaarlijks plaats of na onderhoudswerkzaamheden (Preventief en Correctief), conform geldende standaard van de fabrikant. - In afwijking op artikel 2.2 WIBAZ SSO dient de rapportage van de kwaliteitsmeting <u>digitaal</u> aangeleverd te worden en uiterlijk <u>binnen 5 (vijf) werkdagen</u> na uitvoering van de werkzaamheden te zijn ontvangen door UMC, afdeling Patientenlogistiek via het nader te bepalen e-mailadres. - Het instrumentnummer van Amsterdam UMC staat in de begeleidende mail/ inkoopopdracht.	Wel / Niet
<u>Artikel 2.3; Periodiek Onderhoud:</u> - De werkzaamheden voor het periodiek onderhoud dienen periodiek plaats te vinden met een onderhoudsinterval volgens richtlijnen van de Leverancier; - In afwijking op artikel 2.3 WIBAZ SSO dient de rapportage van het periodiek onderhoud <u>digitaal</u> aangeleverd te worden en uiterlijk <u>binnen 5 (vijf) werkdagen</u> na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden te zijn ontvangen door UMC, afdeling Patientenlogistiek via het nader te bepalen e-mailadres. - Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail/ inkoopopdracht.	Wel / Niet
<u>Artikel 2.4; Correctief Onderhoud:</u> - Er is geen sprake van een gelimiteerd aantal correctieve onderhoudsacties. - Storingen TIJDENS kantooruren worden op het storingstelefoonnummer gemeld; - o (+31 (0)____); - Storingen BUITEN kantooruren worden op het storingstelefoonnummer gemeld; - o (+31 (0)____); - Rapportage van het correctief onderhoud dient <u>digitaal</u> aangeleverd te worden en uiterlijk <u>binnen 5 (vijf) werkdagen</u> na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden te zijn ontvangen bij UMC, afdeling Patientenlogistiek via het nader te bepalen e-mailadres. - Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail/ inkoopopdracht.	Wel / Niet
<u>Artikel 2.5; Kalibratie:</u> - Justering maakt deel uit van de Kalibratie; - De rapportage met vastlegging van het resultaat van iedere kalibratie dient <u>digitaal</u> aangeleverd te worden en uiterlijk <u>binnen 5 (vijf) werkdagen</u> na uitvoering van de	Wel / Niet



onderhoudswerkzaamheden te zijn ontvangen door UMC, afdeling Patientenlogistiek via het nader te bepalen e-mailadres. • Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail/ inkoopopdracht.	
Artikel 2.6; Validatie: • Indien voor betreffende Apparatuur/Proces geen specifieke wettelijke richtlijn bestaat, dient de door Leverancier en UMC op te stellen richtlijn minimaal te voldoen aan de eisen zoals gesteld door de fabrikant van het instrument; • In afwijking op artikel 2.6 WIBAZ SSO, dient het validatierapport digitaal aangeleverd te worden en uiterlijk binnen 5 (vijf) werkdagen na uitvoering van de validatie te zijn ontvangen door UMC, afdeling Patientenlogistiek via het nader te bepalen e-mailadres. • Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail/ inkoopopdracht.	Wel / Niet
Artikel 2.7; Eerstelijnswerkzaamheden: • In aanvulling op de omschrijving van eerstelijnswerkzaamheden in artikel 2.7 WIBAZ SSO verstaat UMC onder eerstelijnswerkzaamheden het volgende: ○ Ondersteuning van de gebruiker tijdens dagelijkse toepassing; ○ Lokaliseren van eenvoudige storingen en gebruikersfouten; ○ Rapporteren van fouten, problemen en storingen voorafgaand aan preventief en correctief onderhoud door Leverancier. • De beheerders medische hulpmiddelen en de gebruikers van UMC dienen een gebruikers training te krijgen door Leverancier. Leverancier is ervoor verantwoordelijk dat de aangeboden scholing aansluit op de afgesproken werkzaamheden. De Leverancier levert op aanvraag bijscholing, gratis of voor een afgesproken vastgestelde prijs;	Wel / Niet
Artikel 2.8; Onderdelen: • Leverancier blijft in alle gevallen verantwoordelijk voor de levering, installatie en afregeling van een nieuw, identiek of gelijkwaardig artikel; • Gegarandeerde levertijd onderdelen: xx uur na afroep door Amsterdam UMC; • Het defecte of gebrekkige onderdeel wordt door Leverancier afgevoerd op een milieuverantwoorde manier, mits dit onderdeel geen gevoelige data bevat. In dat geval blijft het onderdeel eigendom van UMC; • De Leverancier garandeert het gebruik van originele onderdelen bij het onderhoud van de apparatuur; • Alle onderdelen van de machine die worden vervangen -buiten de jaarlijks standaard te vervangen onderdelen die in de prijs van de dienst zijn inbegrepen- worden additioneel op een aparte factuur tegen de dan geldende lijstprijs -/- eventuele korting gefactureerd; • Indien de (originele) Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen niet meer beschikbaar (dreigen te) zijn, is Leverancier gehouden om UMC onverwijld in kennis te stellen en binnen de oorspronkelijk overeengekomen levertermijn een kwalitatief gelijkwaardig alternatief te verzorgen. UMC is niet gehouden akkoord te gaan met een door Leverancier aangeboden alternatief. Indien de gevraagde Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen bij een derde betrokken kunnen worden stelt Leverancier, na akkoord van UMC, alles in het werk deze Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen bij die derde te kopen en aan UMC door te leveren, op eigen kosten van Leverancier. Eventuele lagere prijzen dienen door Leverancier aan UMC te worden doorberekend. Bij hogere prijzen van de Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen dan de oorspronkelijke onderdelen, komt het verschil voor rekening van Leverancier. Dit laat onverlet dat Leverancier aansprakelijk is voor eventuele schade (waaronder begrepen eventueel versnelde afschrijving van de Apparatuur) door UMC geleden als gevolg van het niet meer beschikbaar zijn van Reserveonderdelen en/of Verbruiksartikelen.	Wel / Niet



Artikel 2.9; Telefonische Ondersteuning: • Telefonische ondersteuning is inbegrepen in deze SSO. • De telefonische ondersteuning wordt geboden gedurende een reguliere werkdag van 8 werkuren; • Maximale responstijd telefonische ondersteuning: binnen 1 uur met een inhoudsdeskundige;	Wel / Niet
Artikel 2.10; Conditierapportage: • In deze Serviceovereenkomst zijn meetbare KPI's opgenomen. De jaarrapportages (conditierapportages) bevatten minimaal de volgende informatie: ○ aantal correctief uitgevoerde acties; ○ samenvatting van de bij het periodiek onderhoud uitgevoerde acties incl. de daarbij geconstateerde afwijkingen en noodzakelijke vervolgacties; ○ overzicht van de op basis hiervan verrichte controles; ○ uptime en evt. de overschrijdingen van de afgesproken downtime en doorlooptijden reparaties; ○ oorzaakanalyse van aanhoudende klachten. • Ieder half jaar / kwartaal bespreken Leverancier en UMC bovenstaande punten; • Bij half jaar- / kwartaalbesprekingen wordt een verslag opgesteld waarin eventuele verbeterpunten en follow-up worden vastgelegd; • Bij onderpresteren door Leverancier worden (mogelijk) sancties opgenomen; • Leverancier controleert regulier of Prestaties gelijk zijn gebleven en/of geeft advies waarmee bestaande prestaties op peil gehouden kunnen worden.	Wel / Niet
Artikel 2.11; Bruikleenapparatuur/ -module: • De overeengekomen verwachte reparatietijd bedraagt maximaal xx werkuren waarna bruikleen module in werking treedt; • Beschikbaarheidspercentage voor bruikleenapparatuur: 100%; • Gegarandeerde levertijd bruikleenapparatuur: xx uur na afroep door UMC; • In aanvulling op artikel 2.11 WIBAZ SSO komen Partijen overeen dat Leverancier bruikleenapparatuur All-Risk dient te verzekeren.	Wel / Niet
Artikel 2.12; Update: • In afwijking op artikel 2.12 WIBAZ SSO wordt onder een Update verstaan: veranderingen c.q. aanpassingen c.q. actualisering aan de Apparatuur, zowel software -als hardware matig, die erop gericht zijn om het technisch functioneren conform de overeengekomen specificaties te handhaven c.q. te verbeteren; • Leverancier zal alle beschikbare Updates, die door Leverancier in het kader van het algemeen voortschrijdend inzicht op het gebied van veiligheidseisen dan wel krachtens (wijzigingen van) wet- en regelgeving (in het bijzonder de in Nederland geldende Wetgeving op het gebied van de Bescherming van Persoonsgegevens), aan UMC gedurende de gehele looptijd van deze Serviceovereenkomst (inclusief de garantieperiode) kosteloos aanbieden. Implementatie door Leverancier geschiedt in overleg met UMC; • In de gevallen waarbij een Update moet plaatsvinden zal de Leverancier <u>schriftelijk</u> aan UMC laten weten welke impact en wijzigingen de Update met zich meebrengt; • Wijzigingen in de functionaliteit of de werking van de Apparatuur worden, indien van toepassing, aangevuld in de gebruikshandleiding en technische documentatie en binnen 30 dagen na publicatie doorgegeven aan contactpersonen van UMC; • Na iedere Update van het systeem is de connectiviteit en interoperabiliteit met andere systemen gewaarborgd door de leverancier. Controle hiervan is een gezamenlijke actie als onderdeel van de acceptatie; • De Updates worden zo veel mogelijk uitgevoerd tijdens het service-/onderhoudsbezoek van de Leverancier;	Wel / Niet



- Updates dienen minstens 8 weken voor bedoelde implementatie (in productie) schriftelijk ontvangen te zijn, met daarbij een gedetailleerde inhoudsbeschrijving en een overzicht met de verschillende verbeterpunten ten opzichte van eerder versies (release notes);
- Alle Updates die gedurende de levensduur van de Apparatuur beschikbaar komen worden direct actief gecommuniceerd met UMC;
- Bij het bekend worden van beveiligingsproblemen dient de Leverancier zo spoedig mogelijk gevalideerde Updates/patches te leveren of mitigerende maatregelen aan te bieden om verstoringen te voorkomen;
- Updates/fixes voor veiligheidsproblemen worden altijd voor alle ondersteunde versies van de systemen beschikbaar gesteld;

Artikel 2.13; Upgrade:

Wel / Niet

- Leverancier zal alle beschikbare Upgrades, die door Leverancier in het kader van het algemeen voortschrijdend inzicht op het gebied van veiligheidseisen dan wel krachtens (wijzigingen van) Wet- en Regelgeving (in het bijzonder de in Nederland geldende Wetgeving op het gebied van de Bescherming van Persoonsgegevens), aan UMC gedurende de looptijd van deze Serviceovereenkomst aanbieden. Na acceptatie door UMC zal de implementatie door Leverancier in overleg met UMC geschieden;
- Een beslissing van UMC om een Upgrade al dan niet door te voeren, heeft geen enkele consequentie voor de verdere wijze van nakoming van deze Serviceovereenkomst;
- Wijzigingen in de functionaliteit of de werking van de apparatuur worden indien van toepassing aangevuld in de gebruikshandleiding en technische documentatie en binnen 30 dagen na publicatie doorgegeven aan contact personen van UMC;
- Na iedere Upgrade van het systeem is de connectiviteit en interoperabiliteit met andere systemen gewaarborgd door de leverancier. Controle hiervan is een gezamenlijke actie als onderdeel van de acceptatie;
- Upgrades dienen minstens 8 weken voor bedoelde implementatie (in productie) schriftelijk ontvangen te zijn, met daarbij een gedetailleerde inhoudsbeschrijving en een overzicht met de verschillende verbeterpunten ten opzichte van eerder versies (release notes);
- Alle Upgrades die gedurende de levensduur van de Apparatuur beschikbaar komen, worden direct actief gecommuniceerd met UMC.

Artikel 2.14; Remote Service:

Wel / Niet

- Remote Service in het kader van artikel 2.14 WIBAZ SSO is alleen mogelijk wanneer ook een Remote Access Overeenkomst is opgesteld met de afdeling ICT van UMC.

Artikel 2.15; Uptime:

Wel / Niet

- Leverancier garandeert een minimale uptime van 99% per Apparaat.
- Storingen die zijn ontstaan gedurende de productietijd dienen binnen 2x24 uur verholpen te zijn (inclusief weekenduren) na melding door UMC aan Leverancier.
- De overeengekomen vergoeding bij overschrijding van de uptime is een korting op de onderhoudsvergoeding (per apparaat) welke wordt berekend over de jaarvergoeding volgens onderstaande percentages:

Uptime:	Onderhoudsvergoeding per Apparaat:
Uptime; 97% tot 98%;	5% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per Apparaat;
Uptime; 96% tot 97%;	10% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per Apparaat;
Uptime; 95% tot 96%;	15% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per Apparaat;
Uptime; 90% tot 95%;	20% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per Apparaat;



Uptime; Minder dan 90%;	50% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per Apparaat;	
-------------------------	--	--

Artikel 2.16; Applicatietraining: - Leverancier zal kosteloos gebruiksinstructies en begeleiding geven aan de betreffende medewerkers van UMC; - Leverancier biedt actief aan en draagt zorg voor: - Het trainen van het personeel van UMC, de gebruikers, volgens de specificaties uit de eisen die de wet- en regelgeving daaraan stelt. Zie: Inleiding - Leidraad Medische Technologie in instellingen voor medisch-specialistische zorg - Richtlijn - Richtlijndatabase - Een programma met een training van UMC personeel; - Het aanleveren van een gebruiksaanwijzing/verkorte handleiding in het Nederlands (indien niet beschikbaar in het Nederlands, Engels conform Wetgeving) t.b.v. de gebruikers. Het aanleveren van de Technische gebruiksaanwijzing/ in het Nederlands en/of Engels t.b.v. de beheerder medische hulpmiddelen ; - Indien nieuwe functionaliteiten beschikbaar zijn na een update/Upgrade, dan wordt hiervoor zo nodig een adequaat opleidingstraject verzorgd door Leverancier m.b.t. de nieuwe functionaliteiten.		Wel /Niet
Artikel 2.17; Naleving onderhoudsprotocol - Leverancier draagt zorg voor naleving van onderhoudsprotocol volgens bijgeleverde PO model - Leverancier neemt tijdig actie en draagt zorg voor uitvoering binnen geplande termijn van te onderhouden middelen		
Artikel 2.18; KPI's Op deze overeenkomst zijn volgende KPI's van toepassing : - Uptime (Percentage tijd dat de brancard inzetbaar is) - 99% - Naleving onderhouds protocol (Percentage brancards waarbij keuring niet verlopen is) - 99% - Storingen binnen SLA opgelost (Percentage storingen dat binnen overeengekomen tijd is opgelost - 99%		



C. Aanvullende afspraken op de WIBAZ SSO

In aanvulling op en afwijking van artikelen 1 en 3 t/m 15 WIBAZ SSO komen Partijen het volgende overeen. Waar sprake is van een bepaling die afwijkt op de WIBAZ SSO is dit hieronder expliciet aangegeven.

Artikel 1.1 t/m 1.5; Onderwerp en Doel van de Serviceovereenkomst:

- De Definities zoals omschreven in de AIV 2024 zijn ook van toepassing op de Serviceovereenkomst. In het geval van strijdigheid prevaleren de definities uit de Serviceovereenkomst, in overeenstemming met artikel 1 van de Serviceovereenkomst;
- De Leverancier zal de door haar in het kader van de Serviceovereenkomst te verrichten werkzaamheden altijd uitvoeren conform de vigerende Wet- en Regelgeving en de voorschriften en uitvoeringsbesluiten welke op de betreffende Apparatuur dwingend van toepassing is;
- Leverancier wordt op basis van zijn specialisme geacht bekend te zijn met alle vigerende Wet- en Regelgeving op de onder deze Serviceovereenkomst vallende apparatuur, systemen en installaties.

Artikel 3.1; Vergoeding:

- Het door Leverancier gestelde tarief (voor vergoedingen die deel en geen deel uitmaken van de Serviceovereenkomst) is duidelijk opgebouwd;
- Voor werkzaamheden die geen deel uitmaken van de Serviceovereenkomst is het maximale uurtarief dat tijdens reguliere werktijden (maandag t/m vrijdag; 08:00 uur t/m 17:00 uur berekend mag worden gesteld op **xx** (prijspeil 2026), maximaal te indexeren volgens de NZa-index Personele kosten van het vorige jaar;
- Alle onderdelen van de machine die worden vervangen -buiten de jaarlijks standaard te vervangen onderdelen die in de prijs van de dienst zijn inbegrepen- worden additioneel op een **aparte factuur** tegen de dan geldende lijstprijs -/-eventuele korting gefactureerd;
- Kosten van reparaties en interventies die niet onder deze Serviceovereenkomst vallen worden na een schriftelijk akkoord van de eindgebruiker c.q. Technicus van UMC op een **aparte factuur** gefactureerd tegen de dan geldende tarieven/ lijstprijs (onderdelen -/-eventuele korting);
- Voorrijdkosten (indien overeengekomen dat deze mogen worden berekend) zijn maximaal 1x het uurloon (zie ook artikel 4.2) en mogen maximaal 1x per storing in rekening worden gebracht;
- Zowel voor werkzaamheden die deel uitmaken van de Serviceovereenkomst als voor werkzaamheden die geen deel uitmaken van de Serviceovereenkomst mag Leverancier een toeslag doorberekenen aan UMC voor werkzaamheden die -op schriftelijk verzoek van UMC- buiten de reguliere werktijden (van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 uur - 17:00 uur worden uitgevoerd) conform de gestelde toeslagen.
- Buiten reguliere werktijden op doordeweekse dagen (maandag t/m vrijdag; 08:00 uur - 17:00 uur) mag er een toeslag van maximaal 30% worden gerekend op het op basis van deze SSO vigerende maximale uurtarief;
- Buiten reguliere werktijden in weekenden en op feestdagen mag er een toeslag van maximaal 50% worden gerekend op het op basis van deze SSO vigerende maximale uurtarief;
- Voor alle duidelijkheid: Voor werkzaamheden die binnen de Serviceovereenkomst vallen mag enkel bovengenoemde toeslag apart worden gefactureerd (het normale uurloon van de monteur valt immers al binnen de jaarlijkse vergoeding van deze Serviceovereenkomst).

Artikel 3.2; Wijze van facturering:

- De leverancier dient zijn facturen -bij voorkeur digitaal- te richten aan:
 - Amsterdam UMC, locatie VUmc
Afdeling Crediteuren Administratie VUmc
Postbus 22039
1100 CA AMSTERDAM
Of digitaal: facturen.vumc@amsterdamumc.nl
 - Amsterdam UMC, locatie AMC
Afdeling Crediteuren Administratie AMC
Postbus 400
1115 ZJ DUIVENDRECHT
Of digitaal: facturen.amc@amsterdamumc.nl



- Voor een verwerking van facturen zijn de volgende voorwaarden van toepassing:
 - Een pdf-bestand bevat 1 factuur met alle bijlagen;
 - De naam van het pdf-bestand moet gelijk zijn aan het factuurnummer.
- Facturen zonder Amsterdam UMC ordernummer worden niet in behandeling genomen en zullen met reden omkleed retour worden gestuurd;
- UMC is gerechtigd tot opschorting van de betaling van de facturen, zolang Leverancier de navolgende documenten niet heeft aangeleverd:
 - Veiligheidschecklist;
 - Kwaliteitschecklist;
 - Fabrieksvoorschriften met bijbehorende procedures, checklists en specificaties;
 - Geldende specificatie of standaard bij Kalibratie;
 - Het omschreven proces voor het verrichten van metingen en het verzamelen en beoordelen van meetgegevens om vast te stellen of een bepaalde werkwijze of proces steeds de bedoelde resultaten oplevert als beschreven in artikel 2.6 van de WIBAZ SSO.

Artikel 3.3; Vaste onderhoudsprijs voor langere periode:

- Er is een vaste onderhoudsprijs voor de periode tot xx-xx-20xx tot en met xx-xx-20xx*;
- Vervolgens kan per 1-1-20xx* de prijs worden geïndexeerd. De leverancier richt zich hierbij op de jaarlijks door de NZa afgegeven Prijsindexcijfer voor personele kosten en materiële kosten als richtlijn voor tariefsverhoging binnen de sector. Hierbij weegt het prijsindexcijfer voor materiële kosten voor 50% mee en de personele kosten voor 50%;
- Hierbij wordt het definitieve indexcijfer NZa gebruikt van het voorgaande jaar.
- Leverancier communiceert de door hem toe te passen NZa-index minimaal 2 maanden (bij voorkeur 3 maanden) voor het nieuwe kalenderjaar. Indien Leverancier niet aan dit voorschrift voldoet, vervalt voor Leverancier het indexatierecht voor dat jaar.

Noot *: Datum afhankelijk van acceptatie instrument (ingevuld document)

Noot **: Datum afhankelijk van garantietermijn

Artikel 3.4; Overeengekomen afwijkende garantietermijn:

- Garantie, zover niet gedekt in deze Serviceovereenkomst:
 - Op kosten van storingsen en reparaties als gevolg van periodiek onderhoud: 1 maand;
 - Op de door de leverancier uitgevoerde werkzaamheden na reparatie: 3 maanden;
 - Op de vervangen standaardservice onderdelen: 1 jaar;
 - Op accessoires: 1 jaar;
 - Op vervangende onderdelen: 1 jaar;
 - Op revisiewerkzaamheden en -onderdelen: 1 jaar;
 - Op Upgrades en Updates: 6 maanden.

Artikel 3.5; Betalingsverplichting UMC:

- In afwijking op artikel 3.5 WIBAZ SSO vindt betaling door UMC plaats conform AIV 2024 Amsterdam UMC.
- UMC zal overgaan tot betaling van de ingezonden factuur nadat alle overeengekomen werkzaamheden en/of diensten in deze Serviceovereenkomst zijn afgerond/geleverd.

Artikel 3.6; Factuurgegevens:

- De factuur mag NIET handgeschreven zijn;
- Op een factuur voor UMC worden minimaal de volgende gegevens vermeld in aparte velden en met voldoende ruimte tussen deze velden;
- Uw naam, adres, postcode, woonplaats en btw-nummer;
- Uw KvK-nummer;
- Uw btw-nummer;
- Een uniek volgnummer;
- Het inkoop ordernummer van Amsterdam UMC welke aan u is verstrekt; (duidelijk en bovenaan);
- De datum waarop de factuur gemaakt is;



- De naam en het adres van Amsterdam UMC;
- De datum waarop, of het tijdvak waarin de goederen of diensten zijn geleverd/ periode van onderhoud;
- Het aantal geleverde goederen of diensten;
- Een omschrijving van de goederen of diensten die u heeft geleverd; (zie verstrekt inkoopdocument door UMC);
 - Instrumentnummer Amsterdam UMC; (identiek conform inkooporder)
 - Omschrijving instrument;
 - Serienummer;
 - Het bedrag per instrument excl. Btw;
 - Het btw-tarief dat u in rekening brengt;
 - Het totaalbedrag dat u in rekening brengt, exclusief btw;
 - Het totaal btw-bedrag;
 - Het totaalbedrag inclusief btw dat u in rekening brengt;
- Facturen van Leverancier zonder ordernummer of niet conform de inkoopopdracht worden door UMC niet in behandeling genomen en zullen door UMC met reden omkleed retour worden gestuurd naar de Leverancier.

Artikel 4.1; Overeengekomen uitvoeringsperiode geplande werkzaamheden:

- In dezelfde periode ieder jaar terugkerend gedurende de looptijd van deze Serviceovereenkomst.

Artikel 4.2; Uurtarieven:

- Uurtarieven Leverancier voor uitvoering werkzaamheden buiten normale werkdagen en/of werktijden (voor zover niet reeds gedekt door deze overeenkomst)
 - Normale uren: € xx,=
 - Buiten normale uren: + xx%
 - Buiten normale werkdagen > zaterdag: + xx%
 - Buiten normale werkdagen > zondag of feestdagen + xx%
 - Standaard voorrijkosten (incl. 1 werkuur) € xx,=
- Toeslag werkzaamheden buiten normale werkuren:
Extra werkzaamheden die buiten de scope van deze Serviceovereenkomst vallen, zullen alleen op schriftelijk verzoek van UMC plaatsvinden en separaat gefactureerd worden op basis van nacalculatie, waarbij het uurtarief nooit hoger mag zijn dan het tarief uit art 3.1. Voor deze extra werkzaamheden ontvangt Leverancier een apart inkoopnummer van UMC;
- Reiskosten en -tijd en parkeerkosten worden niet apart in rekening gebracht.

Artikel 6.1 t/m 6.4; Responsetijden:

- Initieel Responsetijd; xx uur/uren/ werkuren/ normale uren²;
- On-Site Responsetijd; xx uur/uren/ werkuren/ normale uren²;
- Remote Responsetijd; xx uur/uren/ werkuren/ normale uren².

Artikel 6.5; Vergoedingspercentage:

- Overeengekomen vergoedingspercentage bij overschrijding maximum responsetijd ingeval van storingen: xx van de onderhoudsprijs van het lopende jaar.

Artikel 7.8; Overdracht en Acceptatie na uitvoering werkzaamheden:

- In afwijking op artikel 7.8 WIBAZ SSO vindt Acceptatie plaats door middel van het serviceraapport en fysieke inspectie door de afdeling Patientenlogistiek, deze zal aansluitend bij de afronding van de werkzaamheden plaatsvinden.
- Indien Leverancier toestemming heeft gekregen om de datumstickers zelf te plakken, krijgt Leverancier vooraf geknipte stickers mee, welke op te halen zijn bij de afdeling Patientenlogistiek .

Artikel 8; Overdracht van rechten en verplichtingen

- Artikel 8 WIBAZ is van toepassing op deze Serviceovereenkomst.



- Artikel 18 AIV is aanvullend van toepassing.

Artikel 9; Geheimhouding:

- Artikel 9 WIBAZ SSO is niet van toepassing op deze Serviceovereenkomst.
- Met betrekking tot geheimhouding, databeveiliging en bescherming persoonsgegevens geldt hetgeen bepaald is in artikel 16 AIV.

Artikel 10; Aansprakelijkheid:

- Artikel 10 WIBAZ SSO is niet van toepassing op deze Serviceovereenkomst.
- Met betrekking tot aansprakelijkheid geldt hetgeen bepaald is in artikel 19 AIV.

Artikel 11.1; Duur en Einddatum Serviceovereenkomst:

- Artikel 11.1 WIBAZ SSO is niet van toepassing op deze Serviceovereenkomst.

Artikel 11.2; Minimumperiode service na productiestop:

- In aanvulling op artikel 11.2 WIBAZ SSO geldt dat Leverancier ervoor in staat dat, na productiestop van de Apparatuur gedurende een periode van 10 jaar na aanschaf van de Apparatuur UMC de mogelijkheid heeft om een serviceovereenkomst af te sluiten.

Artikel 11.3; Vergoeding bij voortijdige buitengebruikstelling:

In afwijking op artikel 11.3 WIBAZ SSO geldt in geval van tijdelijke of definitieve buitengebruikstelling van de Apparatuur en programmatuur dat:

- UMC geen enkele vergoeding verschuldigd is aan de Leverancier;
- Leverancier en UMC zullen niet in overleg treden over een door UMC te vergoeden bedrag;
- Leverancier naar rato de al betaalde onderhoudsvergoeding crediteert.

Artikel 12; Tussentijdse beëindiging:

- Artikel 12 WIBAZ SSO is niet van toepassing op de Serviceovereenkomst. De voorwaarden in deze Serviceovereenkomst en de AIV zijn van toepassing.

Artikel 13. Wijzigingen:

- Artikel 13 WIBAZ SSO is niet van toepassing op de Serviceovereenkomst. De voorwaarden in deze Serviceovereenkomst en de AIV zijn van toepassing.

Artikel 14; Toepasselijk recht en geschillen:

- Artikel 14 WIBAZ SSO is niet van toepassing op de Serviceovereenkomst. De voorwaarden in de Serviceovereenkomst en de AIV zijn van toepassing.

Artikel 15; Overige voorwaarden:

In aanvulling op artikel 15 WIBAZ SSO komen Partijen de volgende voorwaarden overeen:

- Leverancier zal tenminste 2 jaar voorafgaand aan de officiële Out-of-Service datum aan UMC melden dat de Apparatuur en/of Programmatuur Out-of-Service gaat, zodat UMC zich tijdig kan beraden op eventuele maatregelen;
- Leverancier informeert UMC onverwijld over situaties die krachtens de Algemene Verordening Gegevensbescherming als inbreuk op de beveiliging moet worden beschouwd, samen met informatie over de toedracht, de herstelmaatregelen (uitgevoerd en nog uit te voeren) en alle andere informatie die UMC nodig heeft om te beoordelen of er sprake is of kan zijn van een data-lek. Leverancier geeft op verzoek van UMC onverwijld aanvullende informatie;
- Externe technici kunnen zich bij een servicebezoek identificeren en dragen een door UMC verstrekte badge;
- De voorschriften van UMC op het terrein en gebouwen van UMC zijn neergelegd in het Reglement Veilig Uitvoeren Technische Werkzaamheden;
- Revisiewerkzaamheden worden geacht integraal onderdeel te vormen van deze Serviceovereenkomst.



D. Samenwerkingsafspraken

Document voor vastlegging Samenwerkingsafspraken zoals beschreven onder artikel 1.5 van de WIBAZ SSO. Voor de omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden wordt hierbij zoveel mogelijk aangesloten op de servicemodules uit artikel 2 van de WIBAZ SSO zoals beschreven in Bijlage II (Invuldocument met aanvullende bepalingen/afwijkende afspraken op WIBAZ SSO).

Omschrijving van door Leverancier respectievelijk UMC en gemeenschappelijk uit te voeren werkzaamheden.

Artikel; Omschrijving:	Omschrijving werkzaamheden Leverancier:
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Artikel; Omschrijving:	Omschrijving werkzaamheden UMC:
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Artikel; Omschrijving:	Omschrijving Gemeenschappelijke werkzaamheden Leverancier en UMC:
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Vereiste kwalificatie technici gericht op bovengenoemde werkzaamheden en taakverdeling:

- Onderhoud wordt uitsluitend uitgevoerd door gekwalificeerde engineer van Leverancier.
- De engineer zal zich **te allen tijde, vooraf** melden bij de afdeling Patientenlogistiek van de locatie waar de werkzaamheden plaats zullen gaan vinden.

Afspraken over registratie, rapportage en evaluatie van uitgevoerde werkzaamheden:

- De UMC ontvangt na reparatie, onderhoud en/of vernieuwing telkens een rapportage van Leverancier welke digitaal ter beschikking wordt gesteld.
- De UMC ontvang binnen afgesproken interval volgende rapportages :
 - Uptime beschikbaarheid - per kwartaal
 - Naleving onderhoudsprotocol - per kwartaal
 - Keuring op tijd - per kwartaal
 - Storingen binnen SLA opgelost - per kwartaal
 - Gemiddelde levertijd onderdelen - per kwartaal
 - Onderhoudskosten per brancard per jaar - jaarlijks

Afspraken over ter beschikking stellen van service- en onderhoudsdocumentatie en informatie, specifieke servicetools, bestelling onderdelen, retourlevering ongebruikte onderdelen:

- Leverancier zorgt dat de laatste versie van het Service-Manual en de User-Manual beschikbaar is voor UMC;
- Service Manual kunnen zowel digitaal al op Hard-Copy aangeleverd worden.

Afspraken met betrekking tot escalatie van storingen en afhandelingen van calamiteiten:

- Conform normale richtlijnen.

Financiële afspraken met betrekking tot de samenwerking:

- Indien er tussentijds instrumenten/ equipment verwijderd of toegevoegd worden die onder deze Serviceovereenkomst vallen dan zal de Leverancier naar rato de factuur crediteren of debiteren.

Beperking aansprakelijkheid Leverancier als gevolg van door UMC uitgevoerde werkzaamheden:

- nvt

**Eventuele overige afspraken:**

- nvt

Bijlage I Begrippenlijst

Aanvullingen op de AIV	De aanvullingen op de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC, zoals deze worden gehanteerd door UMC.
Acceptatie	Het moment waarop UMC na afronding van de door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden heeft vastgesteld dat deze werkzaamheden overeenkomstig de Serviceovereenkomst en/of (onderhouds)afspraken zijn uitgevoerd, blijkend uit beoordeling van door de leverancier opgeleverde rapportage en, indien UMC dit nodig acht, een fysieke inspectie en/of functionele controle door de afdeling Medische Technologie, waarna de apparatuur door of namens UMC wordt vrijgegeven voor gebruik.
Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV)	De Algemene Inkoopvoorwaarden van UMC, welke zijn opgesteld en vastgesteld naar model van de Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra (NFU, versie januari 2024), deze zijn van toepassing op onderhavige Aanbesteding c.q. inkooptraject.
Apparatuur	De producten, installaties, systemen en programmatuur zoals beschreven in artikel 3.1 van de Serviceovereenkomst waarvoor UMC behoefte heeft aan door Leverancier te leveren onderhoudswerkzaamheden.
Bijlage(n)	De document(-en) behorende bij en integraal onderdeel uitmakende van de Serviceovereenkomst.
Downtime	Het moment van de storingsmelding door UMC aan de Leverancier tot en met het moment dat de storing is opgeheven.
Feestdag	Een Nederlandse nationale en erkende feestdag, die wordt beschouwd als een zondag.
Hardware	Alle fysieke componenten van een instrument en bijbehorende randapparatuur.
KPI (Kritische prestatie-indicator)	Meetbare indicatie van het serviceniveau van de door Leverancier geleverde Prestatie.
Leverancier	De wederpartij van UMC.
Offerte	Het schriftelijke aanbod van Leverancier om tegen een bepaalde prijs een bepaalde Prestatie aan UMC te leveren tegen de Offerteaanvraag vastgelegde voorwaarden en condities.
Offerteaanvraag	Het schriftelijk document waarin UMC de voor de Serviceovereenkomst geldende eisen, procedures en voorwaarden heeft gedefinieerd.
Opdrachtgever	UMC (zie begrip UMC).
Opdrachtnemer	Leverancier (zie begrip Leverancier).



Order	De schriftelijke (nadere) oproep van UMC aan Leverancier tot het leveren van een (onderdeel van de) Prestatie, onder de voorwaarden en condities zoals vastgelegd in de Serviceovereenkomst.
Overeenkomst	Iedere overeenkomst die de rechtsverhouding tussen UMC en Leverancier met betrekking tot de levering door Leverancier aan UMC van een Prestatie, zo nodig gewijzigd middels een wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle(rechts)handelingen benodigd voor het aangaan of ter uitvoering van die overeenkomst.
Overeengekomen Gebruik	Het door UMC beoogde gebruik van de Apparatuur zoals dat ten tijde van het sluiten van de Serviceovereenkomst voor Leverancier kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn.
Overmacht	Het niet kunnen nakomen van een overeenkomst ten gevolge van een niet toerekenbare tekortkoming. Onder overmacht (niet toerekenbare tekortkoming) aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, wilde stakingen, ziekte van personeel, automatiseringsproblematiek, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of van de systeem programmatuur, wanprestatie van door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.
Partijen	UMC en Leverancier.
Prestatie	De door Leverancier aan UMC te leveren diensten en te verrichten werkzaamheden.
Prijs	De tussen Partijen vastgestelde financiële vergoeding(en) voor de aan UMC te leveren Prestatie.
Recall	Het door Leverancier bij UMC terugroepen, verwijderen (c.q. geven van nadere instructies of nadere informatie 'Field Safety Notice' of 'Veiligheidswaarschuwing') van artikelen en/of Medische Hulpmiddelen op basis van een nalevering vanwege een bij Leverancier bekend geworden tekortkoming op het gebied van kwaliteit, veiligheid en/of de het gebruik van een product, waardoor dit product niet de veiligheid en/of gebruiksmogelijkheden heeft die bij de uitvoering van een medische behandelovereenkomst redelijkerwijs is te verwachten.
Reserve onderdelen	Onderdelen van de Apparatuur die dienen ter vervanging van defecte onderdelen van de Apparatuur, waardoor de Apparatuur kan blijven functioneren.
Serviceovereenkomst	Deze Serviceovereenkomst.
Storing	Onder Storing wordt verstaan het niet voldoen aan de verstrekte technische specificatie, veroorzaakt door een defect of systeemafwijking, als gevolg waarvan een verantwoord gebruik van het systeem niet mogelijk is. Het 'niet verantwoord kunnen gebruiken' is ter beoordeling van UMC.
UMC	De privaatrechtelijke rechtspersoon Stichting Amsterdam UMC, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 64156338.



Update(s)	Veranderingen c.q. aanpassingen c.q. actualisering aan de Apparatuur, zowel Software- als Hardware matig, die erop gericht zijn om het technisch functioneren conform de overeengekomen specificaties te handhaven c.q. te verbeteren ten behoeve van de verhoging van de bedrijfszekerheid en bedrijfsveiligheid. Updates worden door Leverancier kosteloos aangeboden.
Upgrade(s)	Nieuwe en/of uitbreiding van bestaande software en/of hardware van de betreffende Apparatuur op basis van het bestaande hardware platform met nieuwe en/of uitbreiding van de bestaande functionaliteit van de aangeschafte licenties.
Uptime	Het percentage beschikbaarheid (uitgedrukt in een percentage van beschikbare tijd ten opzichte van de totale tijd) van de door Leverancier geleverde Prestatie zoals voorgeschreven in de Serviceovereenkomst.
Verbruiksartikelen	Eenmalig te gebruiken materialen welke specifiek kunnen zijn gekoppeld aan de Apparatuur.
WIBAZ SSO	De Standaard Service Overeenkomst van FHI, NEVI Zorg en WIBAZ versie 4.1 juli 2021.