



SAMENSTELLING SERVICEOVEREENKOMST

Serviceovereenkomst tussen

.....
.....

hierna te noemen Opdrachtgever/CTB/UMCG en
hierna te noemen Leverancier

PLAATS VOOR EIGEN LOGO

Algemeen

Van toepassing is de standaard serviceovereenkomst van FHI, NEVI Zorg en WIBAZ, SSO-versie 4.1 van juli 2021, welke een integraal onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst.

Concrete invulling van afspraken alsook eventuele aanvullende afspraken/ bepalingen op de SSO-versie 4.1 zijn in deze overeenkomst vastgelegd.

Met het afsluiten van deze overeenkomst vervalt iedere eventuele andere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier met betrekking tot de in deze overeenkomst genoemde Apparatuur | systemen | installaties.

Daar waar de inhoud van artikelen tussen de Standaard Service Overeenkomst strijdig zijn met het Samenstelling Service Overeenkomst invuldocument, prevaleren de afspraken uit het Samenstelling Service Overeenkomst invuldocument (hierna overeenkomst genoemd).

Leverancier dient te beschikken over een 24/7 toegankelijk actueel realtime webbased Nederlandstalig klantenportaal (servicesysteem) en dashboard. Deze moet een uptime hebben van 99% per kwartaal.

Het webbased klantenportaal beschikt over functionaliteiten voor het aan- en afmelden van patiënten, het muteren van NAW-gegevens en het beheren van bijbehorende Apparatuur.

In het webbased klantenportaal zijn onder meer de volgende gegevens en documenten inzichtelijk: alle rapportages zoals bedoeld in de artikelen 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 en 2.10, onderhoudschecklisten, elektrische veiligheidschecklisten, service- en reparatiebonnen, de onderhoudsplanning, rapportages van de fabrikant, firmwareversies, alsmede de huidige en historische locaties van Apparatuur en de locaties van trolleys en rolstoelopbouw.

In het webbased klantenportaal zijn tevens beschikbaar: NAW-gegevens van de patiënt, locatiegeschiedenis van Apparatuur op patiëntniveau, het instellingenformulier van de patiënt en een uitdraai van de apparaatinstellingen. Daarnaast worden de uitgevoerde decontaminatie- en ontgeurwerkzaamheden in het webbased klantenportaal geregistreerd en gerapporteerd. Na afronding van de decontaminatie wordt een decontaminatieverklaring aan het dossier toegevoegd.

Updates- en Upgrades-werkzaamheden worden in de vorm van een rapportage in het webbased klantenportaal vermeld.

In het webbased klantenportaal kan onder andere worden geselecteerd op patiëntniveau (patiëntnummer), waardoor in één oogopslag inzichtelijk is welke Apparatuur bij een patiënt in gebruik is of is geweest. Daarnaast kan worden geselecteerd op apparaat-/objectniveau.

Alle rapportages worden direct na afloop van de werkzaamheden op patiëntlocatie opgesteld en zijn direct realtime inzichtelijk voor de Opdrachtgever via het webbased klantenportaal. Overzichtsrapportages uit het webbased klantenportaal, waaronder de rapportage als bedoeld in artikel 2.10, dienen te kunnen worden geëxporteerd naar Excel- of Pdf-formaat.

De actuele firmware versie wordt per apparaat geregistreerd en weergegeven in het webbased klantenportaal en kan in overzichten worden geëxporteerd.

Het webbased klantenportaal dient tot op het hoogste niveau toegankelijk te zijn voor de technicus van de Opdrachtgever. Met het hoogste niveau wordt bedoeld: alle gegevens die de technicus van de Leverancier ook kan zien (dus alle gegevens van de Apparatuur en plaatsing). De Leverancier registreert in dit systeem alle tijdens preventief en correctief onderhoud gedane handelingen (ook actuele storingsen op 't moment dat deze actief zijn). In het webbased klantenportaal wordt bij elk apparaat altijd melding gemaakt van het unieke UMCG-inventarisnummer.

Om real time inzicht te krijgen in de relevante bedrijfsinformatie bij de Leverancier aangaande het CTB, beschikt de Leverancier over een informatief dashboard waar de Leverancier de Opdrachtgever toegang tot geeft. Het betreft een dashboard met strategische, operationele, analytische en tactische informatie. Voor het dashboard gebruikt de Leverancier datavisualisatie-software voor analyses en rapportages. De Opdrachtgever krijgt real time een grafisch en interactief inzicht in de data m.b.t. onderhoud, storingsen, et cetera, zoals hieronder omschreven. Gegevens kunnen worden gefilterd en geëxporteerd naar Excel. De datavisualisatie-software helpt bij het signaleren van afwijkingen, trends en knelpunten en zal worden gebruikt als leidraad voor het maandelijks overleg.

Het dashboard bevat onder andere:

- Status onderhoud (achterstanden per apparaat en patiënt);
- Openstaande meldingen en reparaties;
- Storingsmeldingen (storingsoorzaak per apparaat);
- Afgekeurde apparaten;
- Afschrijvingsoverzicht-matrix overzicht van alle apparaten per bouwjaar;
- Status per apparaat per soort (afkeur, actief, zoek, locatie);
- Locaties van de apparaten per patiënt;
- Planning dashboard met nog uit te voeren en onderhouden apparaten;

- Financiële informatie gefactureerd per soort en apparaat (zowel preventief als correctief);
- Historie van patiënt en Apparatuur gegevens;

Communicatie telefonisch of per e-mail vindt altijd plaats onder vermelding van het unieke UMCG-inventarisnummer en/of patiëntnummer.

De postcodegebieden, waarbinnen de patiënten van de Opdrachtgever zich bevinden, liggen voor het overgrote deel vast. Het betreft de postcodegebieden: 16, 17, 181, 182, 183, 185, 186, 187, 190, 193, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 826, 827, 828, 829, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99. Daarnaast betreft het patiënten die woonachtig zijn in de grensstreek van Duitsland, tot maximaal 30 kilometer hemelsbreed over de grens. Het komt echter voor dat een patiënt zich, al dan niet tijdelijk, buiten deze postcodegebieden bevindt. Zolang de patiënt zich echter binnen de 'in Europa gelegen Nederlandse landsgrenzen' bevindt, zal de Leverancier, ook op desbetreffende plek, deze overeenkomst naleven.

Werkzaamheden die voortvloeien uit een Field Safety Corrective Action (FSCA), veiligheidswaarschuwing, recall of enige andere door de fabrikant respectievelijk apparatuurleverancier geïnitieerde corrigerende maatregel, maken uitdrukkelijk geen onderdeel uit van de reguliere onderhouds- en servicewerkzaamheden waarop deze overeenkomst betrekking heeft. Alle kosten en risico's die verband houden met dergelijke werkzaamheden komen volledig en uitsluitend voor rekening van de fabrikant respectievelijk apparatuurleverancier, conform artikel 14.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden UMCG (AIV UMCG). Opdrachtgever is geen partij bij de uitvoering, financiële afwikkeling of onderlinge afspraken tussen fabrikant, apparatuurleverancier en Leverancier met betrekking tot een FSCA. Indien Leverancier in opdracht van de fabrikant respectievelijk apparatuurleverancier werkzaamheden uitvoert in het kader van een FSCA, zullen eventuele vergoedingen, kosten of compensaties uitsluitend tussen die partijen onderling worden geregeld. Het is fabrikant respectievelijk apparatuurleverancier niet toegestaan om kosten verband houdend met een FSCA, direct of indirect, aan Opdrachtgever in rekening te brengen of anderszins op Opdrachtgever te verhalen. Opdrachtgever zal, binnen redelijke grenzen, medewerking verlenen aan het faciliteren van toegang tot de Apparatuur, waaronder Apparatuur bij patiënten thuis, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is en de continuïteit van zorg niet onredelijk belemmert. Afspraken m.b.t. de FSCA tussen de fabrikant respectievelijk apparatuurleverancier en de Leverancier worden contractueel vastgelegd en ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever.

Eerstelijnsstoringen en onderhoud aan de rolstoelopbouw vallen binnen de reikwijdte van deze overeenkomst. Hieronder worden in ieder geval verstaan storingen aan het elektrische circuit, de bekabeling en de zekeringen. De voor het verhelpen van deze storingen benodigde onderdelen, materialen en bekabeling worden door het CTB ter beschikking gesteld. De Opdrachtgever verstrekt tevens instructies met betrekking tot de werking van de opbouw en de afhandeling van veelvoorkomende storingen. Leverancier registreert het uitgevoerde correctieve onderhoud onverwijld na afronding van de werkzaamheden in het webbased klantenportaal. Eerstelijnsonderhoud aan de rolstoelopbouw bestaat uit een visuele inspectie. Hierbij wordt onder andere gecontroleerd of de elektrische bekabeling intact is, of de verbindingen goed zijn bevestigd en wordt de spanning gemeten.

Preventief onderhoud aan de gehele rolstoelopbouw wordt eenmaal per drie jaar uitgevoerd door een door het CTB aangewezen gespecialiseerd extern bedrijf en valt buiten de scope van deze overeenkomst.

Apparatuur | Installaties | Systemen vallende onder deze overeenkomst:

Separate Apparatuur bijlage gebruikt? Ja¹ Bijlage voorzien van referentie: Bijlage 1 en bijlage 3

Totaalbedrag van de Serviceovereenkomst

Het totaalbedrag van deze overeenkomst bedraagt: € [Bedrag] (excl. btw) per jaar. Prijspeil [Jaar]

Dit bedrag kan vanaf 2028 worden geïndexeerd volgens de overeengekomen prijsindex tenzij er sprake is van een andere prijsafspraken zoals gesteld in artikel 3.3.

Contract gegevens

Contractnummer :
Ingangsdatum :
Einddatum overeenkomst :

Naam Opdrachtgever :
Contactpersoon Opdrachtgever :
Contactpersoon is werkzaam bij :
Telefoonnummer Contactpersoon :
E-mail Contactpersoon Opdrachtgever :

Naam Leverancier :
Telefoonnummer Leverancier :
Telefoonnummer buiten normale werkdagen en- werktijden :
E-mail Leverancier :

Werktijden Leverancier : Werkuren op normale werkdagen tussen [werktijd] uur

¹Aangeven wat van toepassing is

Overeengekomen modules en aanvullende afspraken / bepalingen op de standaard afspraken uit de SSO

Artikel	Omschrijving	Toegepast ¹
Artikel 1.1	Het CTB levert een actueel apparatuuroverzicht. De Apparatuur waarop deze overeenkomst betrekking heeft, wordt weergegeven in bijlage 1 en bijlage 3. In deze bijlagen staat tevens de reparatietijd, afschrijftermijn en onderhoudsfrequentie.	Wel
Artikel 1.2	In het kader van de bescherming van de privacy van patiënten worden bepaalde gegevens pas na gunning verstrekt. Het betreft de volgende gegevens: de NAW-gegevens van de patiënt, het serienummer, het UMCG-inventarisnummer en de locatie van de Apparatuur.	Wel
Artikel 1.3		Wel
Artikel 1.4		Wel
Artikel 1.5		Wel
Artikel 2.1	Veiligheidsinspectie. Onderdeel van de veiligheidsinspectie is de elektrische veiligheidstest (volgens de huidige geldende normering).	Wel
Artikel 2.2	Kwaliteitsmeting	Niet
Artikel 2.3	Periodiek onderhoud Preventief en correctief onderhoud (inclusief reparatie en inspectie) dient te voldoen aan de geldende normeringen, eisen en wet- en regelgeving. Het preventief- en correctief onderhoud wordt uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant. De preventieve onderhoudsfrequentie van de geleverde Apparatuur wordt uitgevoerd volgens fabrikantvoorschrift. Echter, de minimale onderhoudsfrequentie is minimaal 1 keer per 2 jaar. Voor de Apparatuur waarvan de fabrikant stelt dat het onderhoudsvrije Apparatuur is, bestaat het onderhoud uit een functietest, drukmeting, visuele controle, elektrische veiligheidstest en test externe communicatiepoorten (bijvoorbeeld de functionele test Nurse Call en telemetrie). De trolley is een deel van de totale opstelling. De elektrische veiligheidsinspectie wordt gedaan volgens fabrikantvoorschrift. Dit wordt uitgevoerd met de bij de patiënt aangeleverde onderdelen, zoals netsnoer en adapter. Alle apparaten worden minimaal tot en met het 8ste levensjaar onderhouden. De exacte levensduur per apparaat, staat vermeld in bijlage 1. Zodra de afschrijvingstermijn verstreken is, zal de Leverancier het apparaat onder dezelfde voorwaarden blijven onderhouden. Mochten de correctieve of preventieve onderhoudskosten hoger zijn dan 10% van de nieuwwaarde, dan zal de Leverancier vooraf in overleg treden met het CTB. Het CTB zal dan kunnen besluiten de meerkosten voor haar rekening te nemen, dan wel besluiten om het apparaat af te schrijven. Het verhogen of verlagen van de onderhoudsfrequentie door de Leverancier mag niet zonder voorafgaande toestemming van het CTB. Een wijziging mag niet leiden tot extra kosten zonder schriftelijke, voorafgaande goedkeuring van het CTB. De planning is op de maand nauwkeurig en indien het geplande onderhoud niet binnen de geplande maand kan plaatsvinden meldt de Leverancier dit tijdens het maandelijks overleg (met opgave van reden).	Wel

	Als het geplande onderhoud om welke reden dan ook niet kan plaatsvinden, zal de Leverancier een nieuwe afspraak met de patiënt inplannen. Bij het preventieve onderhoud vindt er een algehele visuele inspectie en een technische schoonmaak plaats van de gehele opbouw van de medische Apparatuur en bij afwijkingen/gevaarlijke situaties worden de technici van het CTB gewaarschuwd. Onderhoud aan de trolley bestaat uit een visuele controle. O.a. wordt gekeken naar de wielen, stabiliteit, bevestigingen, slanghouderstang en het netsnoer. Indien de trolley is voorzien van een stekkerdoos, dan zal deze worden getest d.m.v. een elektrische veiligheidstest. Mocht de stekkerdoos of het netsnoer niet aan de veiligheidseisen voldoen, dan wordt deze door de Leverancier vervangen. De frequentie hiervan staat aangegeven in bijlage 1. Trolleys hebben geen UMCG-inventarisnummer. Na onderhoud en de elektrische veiligheidstest dient er een onderhoudssticker te worden geplakt op de trolley. Meetrapporthages van deze elektrische veiligheidstest (werkelijke waardes) zijn digitaal beschikbaar in het webbased klantenportaal. De registratie hiervan is gekoppeld aan de patiënt. De checklist wordt aangeleverd door de CTB-technici. Beschikbare fabrieksrapporten worden altijd in het webbased klantenportaal beschikbaar gesteld en daarbij aan het betreffende Apparaat gekoppeld. Tijdens een bezoek wijst de technicus van de Leverancier de patiënt op het belang van het schoon en in goede staat houden van het apparaat, de trolley en de gehele opbouw. Bij het vervangen van een accu wordt het apparaat & de accu los voorzien van een sticker met de datum van plaatsing (mm, jj). Het vervangen van de interne en externe accu's zal plaatsvinden op basis van fabrieksvoorschriften. Na uitgevoerd onderhoud wordt de Apparatuur door de Leverancier voorzien van een 'volgend onderhoud sticker', waarop de eerstvolgende onderhoudsdatum staat aangegeven (maand, jaar). Deze sticker wordt geleverd door het CTB. Preventief- en correctief onderhoud gebeurt altijd in combinatie met een elektrische veiligheidsinspectie (zie artikel 2.1). Deze wordt digitaal beschikbaar gesteld binnen 24 uur in het webbased klantenportaal. Onderhoudsprotocollen en storingsprotocollen dienen vooraf ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de CTB-technici. De Leverancier decontamineert een beademingsapparaat en hoestmachine volgens fabrikantvoorschrift en levert daarbij per decontaminatie een decontaminatieverklaring. De Leverancier reinigt en ontgeurt een apparaat dat in aanraking is geweest met rook (volgens fabrikantvoorschrift). Een beademingsapparaat en een hoestmachine dienen na reparatie, of wanneer een beademingsapparaat of hoestmachine bij een andere patiënt komt te staan, voor hergebruik te worden gedecontamineerd en gereinigd (volgens fabrikantvoorschrift). Tijdens onderhoudswerkzaamheden dient de Leverancier te controleren of de aanwezige Apparatuur overeenkomt met de apparatuurregistratie in het webbased klantenportaal. Wanneer er afwijkingen worden geconstateerd, dient dit gemeld te worden aan het CTB met als doel de apparatuurregistratie actueel en correct te houden. De Leverancier is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de service-software, servicedocumentatie en protocollen met betrekking tot het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud. De Leverancier verstrekt deze software en informatie daarnaast aan het CTB. Vervanging van Apparatuur op basis van één-op-één omruil vindt aan het einde van de afschrijvingstermijn (zie bijlage 1) door de Leverancier bij de patiënt thuis plaats, in	
--	---	--

	overleg met het CTB. Dit geldt eveneens voor Apparatuur die om technische redenen vervangen moet worden. De vervangingen worden maandelijks vooraf vastgesteld op basis van de onderhoudsplanning voor de komende maand. Alle in dit document genoemde werkzaamheden vallen binnen een vaste kostprijs. Het betreft een all-in overeenkomst, inclusief alle eventueel te vervangen onderdelen, werkzaamheden, accu's, enzovoort. Uitzonderingen op deze afspraak zijn specifiek in dit document benoemd. Kosten die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur, waarbij fysieke schade aan het apparaat is ontstaan, vallen niet onder deze overeenkomst en worden door de Leverancier separaat in rekening gebracht bij het CTB. Onder onoordeelkundig gebruik wordt in ieder geval verstaan: molest, rookschade, waterschade, vandalisme en overige situaties waarin het apparaat niet is gebruikt conform de daarvoor bestemde gebruiksinstructies of onder abnormale omstandigheden buiten het reguliere gebruik. Voorafgaand aan de uitvoering van dergelijke reparaties legt de Leverancier een schriftelijke offerte, voorzien van een duidelijke omschrijving van de oorzaak van het defect en ondersteunende foto's, ter goedkeuring voor aan het CTB. Na goedkeuring verstrekt het CTB een opdrachtbon met een R-nummer, welk nummer door de Leverancier op de factuur dient te worden vermeld. De beslissing om al dan niet tot reparatie over te gaan ligt uitsluitend bij het CTB. Na afronding van de werkzaamheden meldt de Leverancier de uitgevoerde reparatie aan het CTB. Na uitvoering van correctief of preventief onderhoud zorgt de Leverancier ervoor dat het apparaat, inclusief telemonitoring, alarmkabels en externe voedingen (indien van toepassing), wordt opgeleverd in dezelfde staat als waarin het is weggehaald. Alle externe verbindingen, slangen, gekoppelde Apparatuur en instellingen moeten worden gecontroleerd op correcte werking. Deze werkwijze dient te worden vastgelegd in het onderhoudsprotocol en opgenomen te zijn in het webbased klantenportaal. CTB-technici zijn bevoegd en krijgen de mogelijkheid om preventieve en/of correctieve werkzaamheden aan de Apparatuur uit te voeren. Het CTB kan er dus voor kiezen deze onderhoudswerkzaamheden zelfstandig uit te voeren. Deze werkzaamheden worden geregistreerd bij de Leverancier. Wanneer CTB-technici preventief of correctief onderhoud uitvoeren, levert de Leverancier kosteloos de benodigde onderdelen aan het CTB.	
Artikel 2.4	Correctief onderhoud Alle punten van artikel 2.3 die van toepassing kunnen zijn op correctief onderhoud gelden ook bij 2.4. Betreft dus alle voorkomende storingen.	Wel
Artikel 2.5	Kalibratie	Wel
Artikel 2.6	Validatie	Wel
Artikel 2.7	Eerstelijns werkzaamheden	Niet
Artikel 2.8	Onderdelen Verbruiksartikelen en accessoires die niet onder deze onderhoudsmodule vallen, zoals zuurstofcellen, externe accu's, uitzuigpotten en deksels van uitzuigtoestellen, flow- en temperatuursensoren voor de HC550 en Aircon Gen2, alarmkabels, stekkerdoos met aansluitkabel trolley en onderdelen m.b.t. rolstoelopbouw zijn uitgesloten van deze regeling.	Wel
Artikel 2.9	Telefonisch ondersteuning Onder telefonische ondersteuning wordt verstaan dat technici van de Opdrachtgever bij storingen aan de betreffende Apparatuur telefonisch contact kunnen opnemen met een	Wel

	deskundige technicus van de Leverancier, om te overleggen over het probleem en eventuele oplossingsrichtingen. Het CTB stelt een telefoonnummer beschikbaar voor telefonische ondersteuning en het melden van storingen. Patiënten nemen contact op via het telefoonnummer van het CTB, dat 24/7 wordt doorgeschakeld naar het telefoonnummer van de Leverancier. Telefonische ondersteuning door de Leverancier is beschikbaar voor alle medewerkers van de Opdrachtgever, evenals voor patiënten en zorgverleners. Deze ondersteuning wordt verleend door deskundige medewerkers van de Leverancier. Voorgeschreven uitraagprotocollen worden ter goedkeuring voorgelegd aan het CTB. De telefonische ondersteuning wordt in het Nederlands aangeboden. Voor elk apparaat geldt een maximale telefonische responstijd van 30 minuten, gerekend vanaf het moment van melding van de storing bij de Leverancier tot het moment waarop een technicus van de Leverancier telefonisch contact opneemt met de patiënt of een medewerker van het CTB. De telefonische wachttijd voor het melden van een storing bedraagt maximaal 5 minuten. Deze responstijden zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week van toepassing. Indien de leverancier door technische problemen tijdelijk niet bereikbaar is, stelt de Leverancier het CTB hiervan direct op de hoogte, inclusief een indicatie van de verwachte duur van de storing. Tevens wordt er in dat geval tijdelijk een alternatief telefoonnummer beschikbaar gesteld.	
Artikel 2.10	Conditierapportage Uiterlijk één week voor het geplande maandelijkse overleg levert de Leverancier een totaaloverzicht in Excel-formaat aan van het preventieve en correctieve onderhoud over de voorgaande periode. Deze rapportage is tevens via het webbased klantenportaal beschikbaar. De rapportage bevat per UMCG-inventarisnummer minimaal de volgende gegevens: uitgevoerd onderhoud, te laat uitgevoerd onderhoud (inclusief reden en duur van de vertraging), niet uitgevoerd onderhoud, en het aantal en de omschrijving van door de Leverancier uitgevoerde correctieve acties. Deze gegevens blijven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikbaar in het webbased klantenportaal. Daarnaast verzorgt de Leverancier in de laatste kalendermaand van ieder jaar een conditierapportage van het in het afgelopen jaar uitgevoerde onderhoud en de voorgekomen storingen. Tijdens de looptijd van deze Overeenkomst zullen Partijen op regelmatige basis, maar tenminste maandelijks, in het UMCG of via Microsoft Teams een bilateraal overleg houden. Jaarlijks zal in het UMCG een evaluatie plaatsvinden aan de hand van de in bijlage 2 bij deze overeenkomst opgenomen onderwerpen.	Wel
Artikel 2.11	Bruikleenapparatuur/ -module De reparatietijd verschilt per apparaat (zie bijlage 1). De Leverancier dient een storing aan het apparaat binnen de reparatietijd op te heffen, dan wel een vervangend apparaat te verstrekken. Onder reparatietijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij de Leverancier is gemeld en het tijdstip waarop de storing is opgeheven, dan wel een vervangend apparaat is verstrekt. De telefonische responstijd (zie artikel 2.9) is bij de reparatietijd inbegrepen. De reparatie en/of het verstrekken van een vervangend apparaat gebeurt op de plek waar de patiënt zich op dat moment met het apparaat in Nederland of de eerdergenoemde grensstreek van Duitsland bevindt. Mocht correctief onderhoud aan het apparaat niet binnen de reparatietijd mogelijk zijn, dan zal de Leverancier te allen tijde, binnen de gestelde reparatietijd, een vervangend apparaat aan de patiënt leveren. Dit vervangende apparaat dient exact hetzelfde type apparaat te zijn als het te repareren apparaat (zie Richtlijn Chronische beademing voor volwassenen VSCA/NVALT 2021). De instellingen en de opstelling/configuratie van het vervangende apparaat dienen exact hetzelfde te zijn. Log-data bij de patiënt dient niet verloren te gaan en zal worden overgedragen aan het CTB. Is dit niet mogelijk, dan stemt de Leverancier dit te allen tijde af met het CTB. De inzet (halen en brengen) van vervangende Apparatuur valt onder volledige	Wel

	verantwoordelijkheid en risico van de Leverancier. Vervangende Apparatuur wordt door de Opdrachtgever verstrekt aan de Leverancier. Deze Apparatuur haalt de Leverancier op bij het CTB. Het vervangende apparaat dient niet weer omgeruild te worden voor het oorspronkelijke en gerepareerde apparaat, tenzij 1. de patiënt dit perse wil, of 2. het een rokerstoestel betreft. Een vervangend apparaat wordt altijd door de technicus naar de patiënt gebracht. Dit gebeurt dus nooit per koerier.	
Artikel 2.12	Update Apparatuur moet altijd de meest recente, door het CTB goedgekeurde, firmware-versie hebben. De Leverancier dient altijd info aan te leveren over updates. Een update mag pas na toestemming van de CTB-technici worden uitgevoerd. Firmware-versie apparaat & uitleessoftware/telemetrie moet compatible zijn. Het doorvoeren van een update dient altijd in overleg met het CTB gedaan te worden. Verplichte updates worden binnen de door de fabrikant gestelde termijn uitgevoerd. Werkzaamheden naar aanleiding van een update kunnen niet bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Niet verplichte updates worden bij het eerstvolgende periodiek onderhoud, tussentijds correctief onderhoud, maar uiterlijk binnen twee jaar uitgevoerd. Bestaande functionaliteit blijft te allen tijde behouden. Updates: op het moment dat er twee of meer apparaten van hetzelfde type bij een patiënt staan, moeten deze qua firmware-versie/hardware gelijk zijn. Er mogen niet meer dan twee firmware-/hardware versies in omloop zijn. Indien er meer dan twee firmware-/hardware versies bestaan, moet er een plan worden gemaakt om updates eerder uit te voeren. Updates worden als werkorder geregistreerd en aan het apparaat toegevoegd in het webbased klantenportaal.	Wel
Artikel 2.13	Upgrade Apparatuur moet altijd de meest recente, door het CTB goedgekeurde, firmware-versie hebben. De Leverancier dient altijd info aan te leveren over upgrades. Een upgrade mag pas na toestemming van de CTB-technici worden uitgevoerd. Firmware-versie apparaat & uitlees-software/telemetrie moet compatible zijn. Het doorvoeren van een upgrade dient altijd in overleg met het CTB gedaan worden. Verplichte upgrades worden binnen de door de fabrikant gestelde termijn uitgevoerd. Niet verplichte upgrades worden bij het eerstvolgende periodiek onderhoud, tussentijds correctief onderhoud, maar uiterlijk binnen twee jaar. Bestaande functionaliteit blijft te allen tijde behouden. Upgrades: op het moment dat er twee of meer apparaten van hetzelfde type bij een patiënt staan, moeten deze qua firmware-versie/hardware gelijk zijn. Er mogen niet meer dan twee firmware-/hardware versies in omloop zijn. Indien er meer dan twee firmware-/hardware versies bestaan, moet er een plan worden gemaakt om updates eerder uit te voeren. Upgrades worden als werkorder geregistreerd en aan het apparaat toegevoegd in het webbased klantenportaal.	Wel
Artikel 2.14	Remote Service	Niet
Artikel 2.15	Uptime	Niet

Artikel 2.16	Applicatietraining Dit artikel is onder andere van toepassing op het webbased klantenportaal en dashboard.	Wel
Artikel 2.17	Technische training	Niet

Overeengekomen aanvullende bepalingen/ afwijkende afspraken op de standaard modules in de SSO

Hieronder is ruimte om aanvullende bepalingen/ afwijkende afspraken te noteren.

Artikel	Omschrijving	
Artikel 3.1	Vergoeding, facturering, betaling Alle originele onderdelen die noodzakelijk zijn om het apparaat operationeel te houden (zoals interne en click in accu's, filters, enzovoort), en die voortvloeien uit zowel preventief als correctief onderhoud, worden door de Leverancier rechtstreeks aangeschaft bij de fabrikant. De kosten voor deze onderdelen zijn inbegrepen in één vaste, jaarlijkse onderhoudsprijs per apparaat.	Wel
Artikel 3.2	Overeengekomen andere wijze van facturering Facturatie vindt per kwartaal achteraf gespecificeerd plaats. In de facturen specificeert de Leverancier welke apparaten/objecten en hoeveel daarvan in beheer waren. De Leverancier vermeldt daarbij in de factuur per apparaat/object de kostprijs als een kwart van de overeengekomen jaarprijzen per apparaat/object. In de factuur worden dus de aantallen apparaten/objecten met de bijbehorende onderhoudstarieven vermeld. Apparatuur die tijdens een bepaald kwartaal buiten beheer van de Leverancier wordt geplaatst, kan nog betreffende dat kwartaal gefactureerd worden. Apparatuur die in een bepaald kwartaal door de Leverancier in beheer wordt genomen, kan pas betreffende het opvolgende kwartaal gefactureerd worden. Maximaal drie maanden na gunning moet de Leverancier de volledige dienst, als beschreven in deze overeenkomst, kunnen gaan leveren. Indien de Leverancier zijn verbintenissen voortvloeiende uit de overeenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.	Wel
Artikel 3.3	Vanaf 2028 mogen prijzen geïndexeerd worden met de definitief vastgestelde prijsindexcijfers personele- & materiële kosten van de NZa van het voorgaande kalenderjaar. Het prijsindexcijfer personele kosten ten aanzien van 2/3de deel van de vergoeding en het prijsindexcijfer materiële kosten ten aanzien van 1/3de deel van de Vergoeding.	Wel
Artikel 3.4	Alle voorkomende storingen (bij normaal gebruik) en voortvloeiende kosten vallen onder deze all-in overeenkomst.	Wel
Artikel 3.5		Wel
Artikel 3.6	Factuurgegevens De facturen dienen gestuurd te worden naar crediteuren@umcg.nl ten name van: UMCG T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 998 9700 AZ Groningen Onder vermelding van UMCG-referentienummer (dit referentienummer wordt na gunning	Wel

	verstrekt).	
Artikel 4.1	Overeengekomen uitvoeringsperiode geplande werkzaamheden Te plannen werkzaamheden zullen door de Leverancier worden verricht op tijdig (ten minste vier weken van tevoren) met de patiënten/zorginstelling waar de patiënt verblijft overeen te komen data en tijden. Afspraken met de patiënt worden minimaal 'op dagdeel nauwkeurig' gepland'. De patiënt ontvangt een brief of e-mail met daarin de afspraakbevestiging. Tijdens periodiek onderhoud bij één patiënt mag de Leverancier alle Apparatuur tegelijkertijd onderhouden. Periodiek onderhoud mag echter enkel naar voren worden getrokken en mag dus niet te laat zijn. Hiervoor mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.	Wel
Artikel 4.2	Leverancier mag in overleg met de patiënt/zorginstelling waar de patiënt verblijft ook periodiek onderhoud buiten de normale werktijden doen. Echter hier mogen geen extra kosten voor in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.	Wel
Artikel 4.3	Vergoedingspercentage Overeengekomen vergoedingspercentage bij 1ste keer niet tijdig uitvoering van geplande werkzaamheden 5% van de factuurprijs van het all-in onderhoud exclusief BTW. Bij de 2de keer 10% van de factuurprijs van het all-in onderhoud exclusief BTW. Bij de 3de keer 15% van de factuurprijs van het all-in onderhoud exclusief BTW.	Wel
Artikel 4.4		Niet
Artikel 5.1	Storingen kunnen zowel door alle medewerkers van de Opdrachtgever, als door de patiënten/mantelzorgers/betrokken zorgverleners, rechtstreeks bij de Leverancier worden gemeld. Na een melding is deze melding direct (realtime) zichtbaar in het webbased klantenportaal en dashboard. De Leverancier deelt zijn kennis en ervaringen aangaande veelvoorkomende storingen met het CTB. In het webbased klantenportaal en in het relevante dashboard worden storingen overzichtelijk en visueel weergegeven, waarbij ze zijn gesorteerd op type, aard, oorzaak en oplossing.	Wel
Artikel 6.1		Niet
Artikel 6.2		Niet
Artikel 6.3		Niet
Artikel 6.4	Responstijden Reparatietijden worden vermeld in bijlage 1.	Wel
Artikel 6.5	Vergoedingspercentage De uiterste responstijd is 30 minuten (zie ook artikel 2.9). De responstijd moet, gemeten over een jaar, in minimaal 95% van de gevallen worden nagekomen. Indien dit lager is dan het genoemde percentage, is de Leverancier een vergoeding verschuldigd van 5% van het jaarlijks totaal gefactureerde bedrag betreffende all-in onderhoud.	Wel
Artikel 7.1	Wanneer het apparaat is geplaatst bij een patiënt/zorginstelling dragen zij zorg voor het dagelijkse onderhoud. Patiënten in de thuissituatie krijgen hierover instructie en professionals in een zorginstelling of bijvoorbeeld zzp'ers worden hiervoor gecertificeerd door het CTB. Leverancier gaat zorgvuldig om met (onderzoeks)data. Data worden door de Leverancier verwijderd. Bij het vervangen van Apparatuur worden data te allen tijde beschikbaar gesteld aan het CTB.	Wel
Artikel 7.2		Niet
Artikel 7.3		Wel
Artikel 7.4		Wel
Artikel 7.5		Niet

Artikel 7.6	De Leverancier sluit met Opdrachtgever de verwerkersovereenkomst, die separaat is aangeboden in de tender, à la minute na het sluiten van deze overeenkomst.	Wel
Artikel 7.7	De Leverancier moet aantoonbaar geautoriseerd zijn door de fabrikant voor de Nederlandse markt. Op verzoek van de Opdrachtgever worden deze certificaten aan het CTB getoond. Alle technici dienen te beschikken over een geldige VOG (verklaring omtrent gedrag). Ook deze dient op verzoek aan de Opdrachtgever getoond te worden. Een technicus van de Leverancier die bij patiënten thuiskomt, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn, over goede communicatieve vaardigheden te beschikken en dienstverlenend ingesteld te zijn. De technicus beschikt over de vereiste certificeringen om onderhoud en reparaties uit te voeren aan elk type en merk apparaat waarvoor onderhoud wordt verricht. Het kennisniveau van de technicus dient up-to-date gehouden te worden. Elk apparaat waar de technicus onderhoud aan verricht, dient de technicus dus bevoegd en bekwaam voor te zijn. Het verdient de voorkeur dat een technicus van de Leverancier zich conformeert aan de vaccinatie richtlijnen van het UMCG. Een technicus van de Leverancier mag geen verpleegkundige handelingen uitvoeren.	Wel
Artikel 7.8	Overdracht en acceptatie na uitvoering werkzaamheden Na afronding van de werkzaamheden vindt overdracht van de Apparatuur plaats tussen Leverancier en Opdrachtgever/patiënt/zorgverlener. Dit gebeurt door middel van het vergelijken van het 'instellingenformulier patiënt' met de apparaat-instellingen. De Apparatuur wordt met de juiste instellingen en de juiste configuratie teruggeplaatst. Indien van toepassing worden telemonitoring, alarmering en externe voedingen na terugplaatsing van Apparatuur op juiste werking gecontroleerd. Dit alles wordt samen met de opdrachtgever/patiënt/zorgverlener gecontroleerd. Bij twijfel over bijvoorbeeld de juiste apparaat-instellingen, dient Leverancier contact op te nemen met het CTB. Patiënt/zorgverlener kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor deze oplevering. De eindverantwoordelijkheid van de uitvoering van de overeenkomst ligt bij de Leverancier. Als er twee apparaten bij de patiënt zijn dienen de instellingen van beide apparaten identiek te zijn. Bij afwijkingen dient de Leverancier direct contact op te nemen met de opdrachtgever. Wanneer de Opdrachtgever en de Leverancier communiceren over specifieke Apparatuur (bijvoorbeeld naar aanleiding van onderhoud) wordt, wanneer een unieke UMCG-objectcode (inventariscode) op het apparaat aanwezig is, altijd melding gemaakt van de unieke UMCG-objectcodes. Na het uitgevoerde onderhoud laat de leverancier voldoende filters bij de patiënt achter, zodat er tot de volgende onderhoudsbeurt een toereikende voorraad is. Hierbij wordt rekening gehouden met de vervangingsvoorschriften van de fabrikant.	Wel
Artikel 8	Na beëindiging van de overeenkomst, werkt de Leverancier mee aan een ordentelijke overdracht naar een eventuele nieuwe Leverancier. Hierbij worden zaken als de onderhoudshistorie, locatie van Apparatuur, et cetera van de afgelopen 10 jaar te allen tijde verstrekt. Alle data en rapportages zijn en blijven eigendom van het CTB en dienen kosteloos (digitaal) beschikbaar te worden gesteld na afloop van de overeenkomst. Na afloop van de overeenkomst stelt de Leverancier alle data nog tenminste twaalf maanden beschikbaar voor het CTB in het webbased klantenportaal.	Wel
Artikel 9		Wel
Artikel 10.1		Wel
Artikel 10.2		Wel
Artikel 10.3		Wel
Artikel 10.4		Wel
Artikel 10.5		Wel
Artikel 10.6		Wel
Artikel 11.1	Duur en einddatum overeenkomst De overeenkomst loopt tot en met	Wel

Artikel 11.2	Minimumperiode service na productiestop	Niet
Artikel 11.3	Vergoeding bij voortijdige buitengebruikstelling Apparatuur die tijdens een bepaalde maand buiten beheer van de Leverancier wordt geplaatst, kan nog betreffende die maand gefactureerd worden.	Wel
Artikel 12.1	Eventueel afwijkende opzegtermijn overeenkomst	Niet
Artikel 12.2		Wel
Artikel 12.3		Wel
Artikel 12.4		Wel
Artikel 12.5		Wel
Artikel 12.6		Wel
Artikel 13		Wel
Artikel 14.1		Wel
Artikel 14.2		Wel
Artikel 14.3		Wel
Artikel 15.1		Wel
Artikel 15.2		Wel
Artikel 15.3		Wel
Artikel 15.4		Wel
Artikel 15.5	Mochten de correctieve of preventieve onderhoudskosten hoger zijn dan 10% van de nieuwwaarde, dan zal de Leverancier vooraf in overleg treden met het CTB. Het CTB zal dan kunnen besluiten de meerkosten voor haar rekening te nemen, dan wel besluiten om het apparaat af te schrijven.	Wel
Artikel 15.6		Wel
Artikel 15.7		Wel
Artikel 15.8		Wel

Samenwerkingsafspraken

Document voor vastlegging Samenwerkingsafspraken zoals beschreven onder artikel 1.5 van de SSO.
Voor de omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden wordt hierbij zoveel mogelijk aangesloten op de servicemodules uit artikel 2 van de SSO.

Omschrijving van door Leverancier respectievelijk Opdrachtgever en gemeenschappelijk uit te voeren werkzaamheden

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

Artikel	Omschrijving	Omschrijving werkzaamheden Opdrachtnemer
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Artikel	Omschrijving	Omschrijving gemeenschappelijke werkzaamheden Leverancier en Opdrachtnemer
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Vereiste kwalificatie technici Opdrachtgever gericht op bovengenoemde werkzaamheden en taakverdeling [Tekst ruimte]
Afspraken over registratie, rapportage en evaluatie van wederzijds en in samenwerking uitgevoerde werkzaamheden [Tekst ruimte]

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

[Tekst ruimte]

Afspraken met betrekking tot escalatie van storingen en afhandelingen van calamiteiten

[Tekst ruimte]

Financiële afspraken met betrekking tot de samenwerking

[Tekst ruimte]

Beperking aansprakelijkheid Leverancier als gevolg van door Opdrachtgever uitgevoerde werkzaamheden

[Tekst ruimte]

Eventuele overige afspraken

[Tekst ruimte]

Aldus overeengekomen en getekend,

Opdrachtgever

te

datum

naam

functie

Instelling

Leverancier

te

datum

naam

functie

instelling

Handtekening

Handtekening

Bijlage 2:

Jaarlijkse evaluatie van en met de Leverancier.

Periodiek uit te voeren werkzaamheden: onderhoud (PO), kalibratie (PK), validatie (PV), NEN3140 controle	
	Informatie over de planning
	Maken afspraken over uitvoering werkzaamheden
	Tijdigheid uitvoering werkzaamheden intern
	Tijdigheid uitvoering werkzaamheden extern
	Overdracht en informatieverstrekking na uitvoering werkzaamheden
	Correct functioneren Apparatuur na uitvoering werkzaamheden
	Aanbrengen datumstickers
	Nakomen afspraken
Correctief Onderhoud	
	Telefonische bereikbaarheid Leverancier
	Servicegerichtheid Leverancier
	Responstijd ingeval van storingen
	Doorlooptijd van storingen
	Begeleiding externe Leverancier bij oplossen storingen
	Terugkoppeling/ overleg afdeling i.g.v. hoge reparatiekosten
	Overdracht en informatieverstrekking na uitvoering werkzaamheden
	Nakomen afspraken
Ondersteuning buiten normale werktijden	
	Bereikbaarheid technici i.g.v. spoedeisende storingen
	Verhelpen storing/ bieden van tijdelijke oplossing
	Overdracht en informatieverstrekking na uitvoering werkzaamheden
	Nakomen afspraken
Advisering (installatie, gebruik, technisch beheer e.d.)	
	Kennis
	Toegankelijkheid
	Procedure
	Inhoud en kwaliteit gegeven adviezen
	Nakomen afspraken
Modificatie bestaande Apparatuur	
	Kennis
	Toegankelijkheid
	Procedure
	Communicatie en informatievoorziening tijdens de looptijd van de overeenkomst
	Nakomen afspraken
Maandelijks regulier overleg	
	Frequentie
	Inhoud
	Communicatie
	Nakomen van afspraken

Webbased klantenportaal en dashboard	Actueel
	Storingen/ reparaties
	Overzicht Jaar-/Maandplanning periodiek onderhoud
	Compleetheid informatievoorziening
	Informatiebehoefte
	Nieuwe ontwikkelingen en performance
Algemeen/ Overig	Facturatie
	Service gerichtheid/houding medewerkers
	Kennis/kwalificatie medewerkers
	Bereikbaarheid/toegankelijkheid medewerkers
	Patiëntgerichtheid
	Naleving van privacywetgeving
	Duurzaamheidsacties