

**CONCEPT**

**Onderhoudsovereenkomst  
Parkeerautomaten**

**Gemeente Weert**

**en**

**NAAM OPDRACHTNEMER**

**Maart 2015**

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Onderwerp en doel van de Overeenkomst .....</b>	<b>5</b>
1.1	Onderhoud .....	5
1.2	Apparatuur .....	5
1.3	Specificatie .....	5
1.4	Aanpassingen .....	5
1.5	Preventief onderhoud .....	5
1.6	Correctief onderhoud 1ste lijns .....	5
1.7	Correctief onderhoud 2de lijns .....	6
<b>2</b>	<b>Storingsmeldingen .....</b>	<b>6</b>
2.1	Meldpunt .....	6
2.2	Gegevens voor een melding .....	6
2.3	Afhandeling van storingen .....	6
2.4	Service en onderhoudsniveau parkeerautomaten .....	7
<b>3</b>	<b>Training en opleiding .....</b>	<b>7</b>
3.1	Periodieke training .....	7
3.2	Specifieke training .....	7
<b>4</b>	<b>Uitsluitingen .....</b>	<b>7</b>
4.1	Vandalisme .....	7
4.2	Veiligheidsmaatregelen .....	7
<b>5</b>	<b>Aansprakelijkheden .....</b>	<b>8</b>
5.1	Samenwerking .....	8
5.2	Derving .....	8
5.3	Wettelijke strijdigheid .....	8
5.4	Aansprakelijkheid .....	8
5.5	Risico/Eigendom .....	8
5.6	Toezicht .....	8
5.7	Geheimhouding .....	8
5.8	Overmacht .....	9
<b>6</b>	<b>Kosten en wijze van betalen .....</b>	<b>9</b>
6.1	Kosten .....	9
6.2	BTW .....	9
6.3	Indexering .....	9

<b>6.4</b>	<b>Facturatie .....</b>	<b>9</b>
<b>6.5</b>	<b>Betaling .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Duur van de overeenkomst .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Opzegging, wijziging of beëindiging van de Overeenkomst.....</b>	<b>10</b>
<b>8.1</b>	<b>Opzegging/ ontbinding .....</b>	<b>10</b>
<b>8.2</b>	<b>Restitutie.....</b>	<b>10</b>
<b>8.3</b>	<b>Wijzigingen.....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Contactpersonen .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Datum en ondertekening .....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>Bijlagen.....</b>	<b>12</b>

**Ondergetekenden:**

De publiekrechtelijke rechtspersoon **gemeente Weert**, zetelend te Weert, door het College van B&W vertegenwoordigd door mevrouw M. Meertens, directeur Sector Ruimte, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

Naam Inschrijver, Adres, hierbij vertegenwoordigd door ....., hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

hierna te samen te noemen: "Partijen".

Overwegende dat;

- 1) De gemeente Weert voor het leveren, plaatsen, inbedrijfstellen en onderhouden van Parkeerautomaten in de openbare ruimte een aanbestedingsprocedure heeft doorlopen;
- 2) De gemeente Weert aan Inschrijver de opdracht heeft gegund;
- 3) Inschrijver deze Parkeerautomaten wenst te leveren;
- 4) Partijen de voorwaarden waaronder het onderhoud van de Parkeerautomaten dient te geschieden wensen vast te leggen in een overeenkomst;
- 5) Partijen de voorwaarden waaronder het leveren, plaatsen en inbedrijfstellen van de Parkeerautomaten dient te geschieden wensen vast te leggen in een aparte overeenkomst;
- 6) Partijen de voorwaarden waaronder het hosten van de Parkeerautomaten en een bij de Parkeerautomaten te leveren managementsysteem wensen vast te leggen in een aparte overeenkomst;

komen het volgende overeen:

## **1 Onderwerp en doel van de Overeenkomst**

### **1.1 Onderhoud**

Tijdens de duur van de overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich de apparatuur van de Opdrachtgever, zoals is omschreven in bijlage A, hierna te noemen Apparatuur, te onderhouden, met inachtneming van het in deze overeenkomst en haar bijlagen bepaalde, opdat de Apparatuur bedrijfsvaardig kan blijven functioneren, dit tegen betaling door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer van de in deze overeenkomst en/of in de bijlagen vermelde prijzen en tarieven.

### **1.2 Apparatuur**

In bijlage A is opgenomen een omschrijving van de Apparatuur, met vermelding van eventuele serienummers en/of systeemnummers van de verschillende onderdelen en, indien mogelijk, de locatie waar de Apparatuur zich bevindt.

### **1.3 Specificatie**

De specificatie van het voor deze overeenkomst geldende service en onderhoudsniveau staat gespecificeerd in Bijlage B.

### **1.4 Aanpassingen**

In overleg kunnen door partijen gewenste en/of noodzakelijk geachte aanpassingen en eventuele uitsluiting van bepaalde artikelen uit deze overeenkomst worden overeengekomen. Dergelijke aanpassingen en/of uitsluitingen dienen te worden omschreven in bijlage B.

### **1.5 Preventief onderhoud**

Preventief Onderhoud is noodzakelijk voor het goed functioneren van het systeem en dient te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Hieronder wordt verstaan:

- Het uitvoeren van technische controles en afstellingen, benodigd om de Apparatuur in bedrijfsvaardige conditie te houden;
- Het repareren en/of vervangen van onderdelen van de Apparatuur indien deze in onvoldoende bedrijfsvaardige conditie blijken te zijn;
- Het reinigen van het binnenwerk van de diverse onderdelen van de Apparatuur;
- Het preventief onderhoud wordt uitgevoerd tijdens de bij Opdrachtnemer geldende normale werkuren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen;
- In overleg kunnen extra werkzaamheden worden uitgevoerd aan de Apparatuur;
- Het verwerken van de onderhoudsgegevens in de onderhoudswerklijsten die vervolgens worden opgestuurd.

### **1.6 Correctief onderhoud 1e lijns**

Het eerstelijns correctief onderhoud wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever. Hieronder vallen de volgende werkzaamheden:

- Het reinigen van ticketprinters;
- Het verhelpen van geld- en kaartklemmingen;
- Het resetten van een specifiek apparaat;
- Het aanvullen van kaarten;

- Het reinigen van kaartlezers;
- Het reinigen van muntselectoren;
- Het wisselen van modulaire onderdelen en het versturen van deze onderdelen naar inschrijver;
- Het opvragen van storingsmeldingen in het managementsysteem;
- Het doorgeven aan opdrachtnemer van 2<sup>e</sup> lijn storingsmeldingen.

### **1.7 Correctief onderhoud 2e lijn**

Het tweedelijns correctief onderhoud wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hieronder vallen in ieder geval de volgende werkzaamheden:

- Het verhelpen van eenvoudige storingsmeldingen door het vervangen van modulaire onderdelen;
- Het analyseren van storingsmeldingen in het systeem;
- Het aannemen en afhandelen van Calls;
- Het verhelpen van complexe storingsmeldingen;
- Het uitvoeren van reparaties on-site;
- Het aanbieden van work-arounds;
- Het inschakelen van de fabrikant bij problemen, indien noodzakelijk.

## **2 Storingsmeldingen**

### **2.1 Meldpunt**

Het melden van een storing kan geschieden 24 uur per dag, 7 dagen in de week per telefoon, mail en post.

### **2.2 Gegevens voor een melding**

Iedere Call wordt door Opdrachtnemer tijdens de openingstijden van de servicedesk direct voorzien van een uniek referentienummer. Teneinde de melding effectief en efficiënt te kunnen afhandelen, is het voor beider partijen van het grootste belang in ieder geval de volgende informatie te verschaffen bij het aanmelden van een storing.

- Naam van de betreffende locatie.
- Eventueel opdracht nummer
- Het merk en type van het betreffende apparaat, alsmede de aard van de storing.

Opdrachtnemer zal na de Call binnen 4 werkdagen een terugmelding geven aan Opdrachtgever om een afspraak te maken wanneer en waar de storing wordt opgelost.

### **2.3 Afhandeling van storingsmeldingen**

Na afhandeling van de storing zal namens Opdrachtgever ter plaatse het bezoekrapport worden opgemaakt. Op het bezoekrapport staat in ieder geval vermeld:

- De tijd van aankomst;
- Omschrijving van de verrichte werkzaamheden;
- Vermelding van het merk, type en nummer van het gerepareerde apparaat;
- De ter reparatie gebruikte onderdelen;
- Vertrektijd.

## **2.4 Service en onderhoudsniveau parkeerautomaten**

- Preventief onderhoud.
- Het verhelpen van storingen, inclusief voorrijkosten, arbeidstijd en onderdelen.
- Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week gemeld worden.
- Gedurende de looptijd van het onderhoudscontract gelden de volgende responstijden:
  - 4 werkuren indien gemeld op maandag t/m zaterdag van 10.00 tot 18.00 uur
- Een storing die gemeld wordt buiten bovengenoemde werktijden, wordt geacht te zijn gemeld op de eerstvolgende werkdag om 10.00 uur.

## **3 Training en opleiding**

### **3.1 Periodieke training**

Oprachtgever heeft het recht om een gebruikerstraining 1<sup>e</sup> lijn storingen te volgen bij Opdrachtnemer. Deze training wordt eenmaal per jaar verzorgd door Opdrachtnemer en wordt gehouden op locatie in Weert.

### **3.2 Specifieke training**

Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag van Oprachtgever extra trainingen en specifieke gebruikersopleidingen. De kosten hiervoor vallen buiten deze overeenkomst.

## **4 Uitsluitingen**

### **4.1 Vandalisme**

Het opheffen van storingen die niet aan normaal gebruik van het serviceobject zijn toe te schrijven, doch berusten op onoordeelkundige behandeling, bedrijfsomstandigheden welke vallen buiten de specificaties of andere abnormale toepassingen (vandalisme, natuurgeweld, manipulatie, aanrijding, etc.), worden met vermelding van bestede arbeidstijd, voorrijkosten en gebruikte materialen naast het servicetarief in rekening gebracht. Kleine verbruiksartikel zoals accu's, muntwieltjes muntselector, sleutels en sloten vallen niet onder deze serviceovereenkomst.

### **4.2 Veiligheidsmaatregelen**

In deze overeenkomst is geen rekening gehouden met eventueel te nemen veiligheidsmaatregelen.

## **5 Aansprakelijkheden**

### **5.1 Samenwerking**

Wanneer zich problemen voordoen bij de uitvoering van de diensten, zijn partijen vanwege de verplichting tot samenwerking gehouden de andere partij tijdig te wijzen op problemen en zo mogelijk wederzijds overleg te plegen om tot de beste oplossing te komen.

### **5.2 Derving**

Opdrachtnemer noch haar subleveranciers doen voorkomen of garanderen dat het product foutvrij is of dat het gebruik onafgebroken zal zijn. Opdrachtnemer en haar subleveranciers geven naar aanleiding van bovenstaande geen garantie bij indirecte, speciale of daaruit voortvloeiende schade, zoals verlies van data, tijdsverlies, winstderving of onvermogen om het product te gebruiken, ongeacht de bekwaamheid bij verkoop of doel van het product.

### **5.3 Wettelijke strijdigheid**

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om serviceaanvragen niet te beantwoorden wanneer zij van mening is dat het voldoen aan het verzoek van Opdrachtgever strijdig zal zijn met enige wettelijke bepaling of in strijd is met de openbare orde. Indien deze situatie zich voordoet, zal dit aan Opdrachtgever medegedeeld worden.

### **5.4 Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer is verzekerd voor fysieke, virtuele, lichamelijk of immateriële schade, voortvloeiend uit zijn serviceoproepen/-bezoeken, conform de wettelijke aansprakelijkheid verzekering. Echter aansprakelijkheid voor bedrijfsverliezen, verlies van data of omzet etc. worden uitdrukkelijk uitgesloten.

### **5.5 Risico/Eigendom**

Opdrachtgever draagt het risico van aan Opdrachtnemer toegezonden goederen. Na ontvangst door Opdrachtnemer draagt de Opdrachtnemer het risico.

### **5.6 Toezicht**

Tijdens serviceoproepen/- bezoeken blijft Opdrachtgever toezichthouder van apparatuur, welke door Opdrachtnemer kunnen worden gebruikt.

### **5.7 Geheimhouding**

Tijdens serviceoproepen/- bezoeken geldt voor werknemers van Opdrachtnemer strikte geheimhoudingsplicht ten aanzien van relevante gegevens, systemen, procedures en dergelijke, welke gedurende het onderhoud aan werknemers van Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

## **5.8 Overmacht**

Overmacht is middels burgerlijk wetboek geregeld. Abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden vermeden wijzen naar overmacht.

## **6 Kosten en wijze van betalen**

### **6.1 Kosten**

De prijs van de door Opdrachtnemer te verrichten ondersteuning zoals omschreven in deze overeenkomst, bestaat uit een jaarlijks bedrag zoals omschreven in Bijlage C.

### **6.2 BTW**

De in Bijlage C vermelde bedragen zijn exclusief de wettelijke verschuldigde omzetbelasting (BTW) en andere heffingen, welke van overheidswege worden opgelegd.

### **6.3 Indexering**

De prijsopgave voor het onderhoud betreft het onderhoud voor één volledig jaar (12 maanden). De prijs voor 2017 vormt de basis voor de daarop volgende jaren. Jaarlijks per 1 januari mag de prijs uitsluitend worden aangepast conform de CPI-index. Na schriftelijke goedkeuring van de gemeente Weert kan deze indexering van de prijzen worden doorgevoerd. Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd. Een eventuele verrekening achteraf kan nooit plaats vinden.

### **6.4 Facturatie**

Facturatie vindt eens per maand plaats, in overeenstemming met de offerte van Opdrachtnemer, die is gebaseerd op de daaraan voorafgaande uitnodiging tot het uitbrengen van een offerte. De overige kosten worden per servicemelding gefactureerd.

### **6.5 Betaling**

Alle betalingen, door Opdrachtgever gerelateerd aan ondersteuning, worden voldaan binnen 30 dagen na toezending van de desbetreffende factuur.

## **7 Duur van de overeenkomst**

De gemeente Weert gaat de onderhoudsovereenkomst aan voor 4 jaar met optionele jaarlijkse verlenging.

## **8 Opzegging, wijziging of beëindiging van de Overeenkomst**

### **8.1 Opzegging/ ontbinding**

- 1) In geval één der partijen een of enige van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst of van andere overeenkomsten die daaruit voortvloeien niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt, zal de andere partij haar schriftelijk (aangetekend) in gebreke stellen voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is. Aan de nalatige partij zal een redelijke termijn worden gegund haar verplichtingen alsnog na te komen.
- 2) Indien de nalatige partij na het verstrijken van deze termijn nog steeds in gebreke is, kan de andere partij deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.
- 3) De Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden:
  - indien de Opdrachtnemer in staat van faillissement wordt verklaard per de datum van het faillissement;
  - indien de Opdrachtnemer surséance van betaling wordt verleend per de datum van het verlenen van surséance van betaling;
  - indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Opdrachtnemer beslag is gelegd;
  - bij opheffing van de Opdrachtnemer;
  - bij stillegging van de Opdrachtnemer;
  - bij fusie of overname van de Opdrachtnemer.
- 4) De overeenkomst wordt ontbonden indien wet- en regelgeving uitvoering van de in deze overeenkomst neergelegde verplichtingen onmogelijk maakt. Partijen zijn in dat geval over en weer geen schadevergoeding verplicht.
- 5) Partijen zijn verplicht elkaar bij aangetekend schrijven onmiddellijk op de hoogte te stellen zodra zich één van de in dit artikel omschreven feiten of omstandigheden voordoet.
- 6) Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is mogelijk met schriftelijke instemming van beide partijen.
- 7) Bij ontbinding van de overeenkomst, worden in behandeling zijnde trajecten afgewikkeld en behoudt de Opdrachtnemer recht op vergoeding door de Opdrachtgever conform deze overeenkomst.

### **8.2 Restitutie**

Indien op grond van het voorafgaande de overeenkomst wordt opgezegd, is Opdrachtnemer gehouden aan Opdrachtgever een evenredig gedeelte van het jaarlijkse bedrag te restitueren.

### **8.3 Wijzigingen**

Mondelinge wijzigingen of mondelinge afspraken leiden niet tot wijziging van de bepalingen in deze overeenkomst. Wijzigingen en/of aanvullingen zijn slechts rechtsgeldig na schriftelijke toestemming door daartoe bevoegden van beide partijen.

## 9 Contactpersonen

Ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst worden door Opdrachtgever contactpersonen aangewezen welke de contacten met Opdrachtnemer zullen onderhouden.

Door Opdrachtnemer wordt een vaste coördinator aangesteld die de contacten met Opdrachtgever zal onderhouden. Deze contactpersoon zal tenminste éénmaal per jaar Opdrachtgever bezoeken om de lopende overeenkomst te evalueren.

De gegevens van deze contactpersonen staan in Bijlage D.

## 10 Inkoopvoorwaarden

Van toepassing zijn de algemene inkoopvoorwaarden gemeente Weert. De toepasselijkheid van andere voorwaarden dan die zijn opgenomen in deze overeenkomst met bijlagen, zijn uitdrukkelijk uitgesloten

## 11 Datum en ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt, per bladzijde geparafeerd en ondertekend:

Plaats: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Datum: .....

.....

Opdrachtgever

.....

Opdrachtnemer

Namens deze: mevrouw M. Meertens  
Directeur Sector Ruimte

Namens deze: .....

## **12 Bijlagen**

### **Bijlage A: Apparatuurlijst**

Deze overeenkomst betreft de apparatuur zoals gespecificeerd in de volgende tabel:

**Bijlage B: Geboden service**

Item	Omschrijving	Waarde
Responstijd	Het aantal werkuren waarbinnen wordt begonnen met het oplossen van de storing	-4 werkuren op maandag t/m zaterdag van 08.30 tot 18.00 uur
Servicewindow	De tijdsperiode waarbinnen reparaties kunnen worden uitgevoerd (gedurende de betaaltijden)	Maandag t/m zaterdag van 08.30 uur tot 18.00 uur
Preventief onderhoud	Het aantal x keer dat er per kalenderjaar preventief onderhoud wordt uitgevoerd.	n.t.b.
Kosten Onderdelen	Deze overeenkomst is inclusief het leveren van de benodigde hardware onderdelen.	Inclusief
Kosten Storingen	Deze overeenkomst is inclusief het leveren van de benodigde arbeidstijd en voorrijkosten.	Inclusief
Kosten Vandalisme	Alle kosten worden buiten deze serviceovereenkomst doorberekend aan de Opdrachtgever.	Exclusief
Periodieke Gebruikers Training	Aantal inbegrepen personen die een bijscholing voor beheerders kunnen bijwonen.	n.t.b.

**Bijlage C: Kosten en verantwoordelijkheden**

Onderdeel	Uitgevoerd door
Preventief Onderhoud	Opdrachtnemer
Eerstelijns correctief onderhoud	Opdrachtgever
Tweedelijns correctief onderhoud	Opdrachtnemer

	Bedrag (excl. BTW)
Kosten onderhoudsovereenkomst - jaar 1 (12 maanden)	€ .....
Kosten onderhoudsovereenkomst - jaar 2 (12 maanden)	€ .....

## Bijlage D: Contactinformatie

### Gegevens Opdrachtnemer

Item	Omschrijving
Adres	
Postadres	
Contactpersoon Contractbeheer	
Servicedesk	

### Gegevens Opdrachtgever

Item	Omschrijving Techniek
Adres	
Contactpersoon	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Item	Omschrijving Onderhoudsovereenkomst
Adres	
Contactpersoon	
Factuuradres contract	
Contactpersoon facturen	
Referentie op factuur	
Contactpersoon Algemeen	