

Bijlage 3c – Concept onderhoudsovereenkomst voedingspompen



Concept Onderhoudsovereenkomst

met betrekking tot het onderhoud
van voedingspompen

Onderhoudsovereenkomst
met referentie M-OND-16-07
d.d. <dd-mm-jjjj>

Het Academisch Ziekenhuis te Leiden, handelend onder de naam Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC), gevestigd aan de Albinusdreef 2, 2333 ZA te Leiden, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie>, hierna te noemen Opdrachtgever.

en

<Opdrachtnemer> gevestigd te <adres>, <postcode> te <vestigingsplaats>, rechtsgeldig vertegenwoordigt door <rechtsgeldig vertegenwoordiger>, <functie>, hierna te noemen Opdrachtnemer.

gezamenlijk te noemen Partijen

In aanmerking nemende dat:

- Opdrachtgever een Openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft uitgeschreven met referentie M-EU-16-12 voor de levering, implementatie en onderhoud van voedingspompen;
- Opdrachtnemer op basis hiervan op [dd-mm-jjjj] een Inschrijving heeft ingediend, met referentie [invullen kenmerk], welke door Opdrachtgever is aangemerkt als Inschrijving met de Beste Prijs-kwaliteitverhouding.
- Opdrachtgever gebruiksklare Apparatuur wenst te verkrijgen waarin alle noodzakelijke en gewenste functionaliteiten zijn vervat zoals gespecificeerd in de Offerteaanvraag inclusief bijbehorende bijlagen
- Opdrachtnemer heeft verklaard bereid en in staat te zijn op vorenbedoelde Apparatuur het onderhoud te kunnen verrichten conform hetgeen gesteld in haar aanbieding in kader van voornoemde Europese aanbesteding;
- Opdrachtnemer op de hoogte is van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot deze Onderhoudsovereenkomst en zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van alle voor hem van belang zijnde gegevens ter zake van de organisatie of onderdelen van Opdrachtgever ten behoeve waarvan het gebruik van de Apparatuur en het overeengekomen onderhoud daarop zal strekken, waaronder begrepen de wijze van gegevensverwerking en communicatie en de relaties met geïnstalleerde c.q. te installeren noodzakelijke softwareapplicaties bij Opdrachtgever (onder meer ZIS-netwerk);
- Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van deze Overeenkomst zal optreden als hoofdaannemer en jegens Opdrachtgever verantwoordelijk zal zijn voor de aansturing van eventuele externe partijen;
- Partijen onder de navolgende voorwaarden hun onderlinge rechten en verplichtingen als volgt wensen vast te leggen.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities	4
Artikel 2 - Onderwerp van de overeenkomst.....	8
Artikel 3 – Prijzen, facturering en betaling	9
Artikel 4 - Werktijden.....	11
Artikel 5 - Storingsmelding	11
Artikel 6 – Responsetijden, reparatietijden en beschikbaarheidsgarantie.....	12
Artikel 7 – Verplichtingen Opdrachtgever	13
Artikel 8 – Verplichtingen Opdrachtnemer.....	13
Artikel 9 – Looptijd van de overeenkomst.....	15
Artikel 10 – Ontbinding, overmacht en opzegging van de overeenkomst.....	15
Artikel 11 – Overige voorwaarden	16
Bijlage A: Apparatuurlijst.....	18
Bijlage B: Samenstelling Onderhoudsovereenkomst.....	19
Bijlage C: Samenwerking (artikel 2.4).....	21
Bijlage D: Algemene Inkoopvoorwaarden LUMC, versie september 2016.....	22

Artikel 1 - Definities

Acceptatie:

Het goedkeuren van de geleverde Apparatuur en bijbehorende onderdelen en het functioneren ervan door middel van een schriftelijke verklaring van de Opdrachtgever nadat de Apparatuur en bijbehorende onderdelen volgens een overeengekomen acceptatietestprocedure zijn getest.

All-in onderhoud:

Preventief en correctief onderhoud inclusief het vervangen en/of vernieuwen van alle defecte en te vervangen onderdelen van de Apparatuur, behoudens de onderdelen die in dit kader in Bijlage B zijn uitgesloten, met als doel dat de Apparatuur conform de overeengekomen specificaties functioneert en blijft functioneren.

De onderdelen van de Apparatuur die bij de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst vervangen en/of vernieuwd moeten worden, zullen door Opdrachtnemer worden geleverd.

Apparatuur:

De in bijlage A en B opgenomen apparatuur en bijbehorende onderdelen (ook Software) die door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst onderhouden zullen worden.

Onder onderdelen worden ook verstaan de bijbehorende verbruiksgoederen en accessoires. Onder verbruiksgoederen wordt verstaan materialen als accu's, en alle andere vormen van materiaal met een verbruikskarakter.

Onder accessoires worden alle vormen van aanvullende materialen zoals handvatten/netsnoer/klem enz.

Benodigde tijd voor het uitvoeren van preventief onderhoud:

De benodigde tijd voor het uitvoeren van preventief onderhoud, kwaliteitsmeting, veiligheidsinspectie, revisie alsmede het implementeren van updates en upgrades.

Bruikleenapparatuur:

Bruikleenapparatuur bezit (minimaal) dezelfde functionaliteit en inzetbaarheid als het apparaat dat wordt vervangen. Bruikleenapparatuur kan door Opdrachtgever worden gevraagd aan Opdrachtnemer om kortstondige tekorten aan apparatuur te overbruggen en daarmee de bedrijfsvoering te garanderen.

Concerngarantie:

Garantstelling afgegeven door de moedermaatschappij van Opdrachtnemer, waarin moedermaatschappij heeft verklaard garant te staan voor Opdrachtnemer met betrekking tot alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Conditierapportage:

Een periodieke door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te verstrekken schriftelijke rapportage betreffende de conditie van de onder de overeenkomst vallende Apparatuur.

Contractjaar:

Een aaneengesloten periode van 12 maanden binnen een Contractperiode gerekend vanaf het moment dat deze Overeenkomst voor de in bijlage A + B opgenomen Apparatuur van kracht is.

Contractperiode:

De aaneengesloten duur van deze Overeenkomst met betrekking tot de in Bijlage A + B opgenomen Apparatuur gerekend van het moment van ingang tot en met moment waarop de Overeenkomst voor deze Apparatuur eindigt, opgenomen in Bijlage B.

Correctief Onderhoud:

Het herstellen van gebreken n.a.v. een reparatieopdracht van een gebruiker of de constatering door een daartoe gecertificeerd persoon. Uitgesloten van correctief onderhoud zijn defecten die ontstaan zijn n.a.v. gebruikersfouten en onoordeelkundig gebruik (o.a. vallen), dit te beoordelen door een bevoegd persoon. Bevoegde contactpersonen namens Opdrachtgever en Opdrachtnemer staan vermeld in Bijlage B.

Documentatie:

De technische, software- en trainingsdocumentatie en de gebruiksaanwijzing behorende bij de geleverde Apparatuur, alsmede kopie CE-certificaat ondertekent door Notified Body en conformiteitsverklaring CE door fabrikant;

Down Time:

De Down Time gaat in op het moment van de storingsmelding aan Opdrachtnemer tot en met het moment dat de storing is opgeheven en is gereed gemeld.

Buiten Downtime vallen:

- Preventief onderhoud
- Normale slijtage (door veelvuldig gebruik)
- Valschade
- Ondeskundig gebruik

Eerste-lijns-werkzaamheden:

Het lokaliseren en zo mogelijk verhelpen van eenvoudige storingen aan de betreffende Apparatuur door de Opdrachtgever zelf. Deze werkzaamheden zijn er met name gericht om de inzet van bewuste apparatuur te vergroten. De omvang van de door Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden is afhankelijk van de kwantiteit en kwaliteit van de betrokken technici van Opdrachtgever. Een nadere omschrijving van de, door partijen overeengekomen, door Opdrachtgever te verrichten 1e lijns werkzaamheden, wordt in bijlage B bij deze Overeenkomst opgenomen.

Fout (gebrek):

Het niet voldoen van de Apparatuur en bijbehorende onderdelen aan de overeengekomen specificaties en resultaat.

Garantie:

Zie artikel 11 Algemene Inkoopvoorwaarden LUMC, bijlage D.

Hardware:

De apparatuur waarop of in samenhang waarmee de Apparatuur en bijbehorende onderdelen van Opdrachtnemer dienen te functioneren.

Koppeling:

Het mechanisch en/of softwarematig verbinden van Apparatuur onderdelen met elkaar en eventueel met reeds aanwezige apparatuur, eventuele Hardware en netwerk van Opdrachtgever, met als doel het realiseren van één samenhangend en werkend Systeem.

Kwaliteitsmeting:

Het periodiek meten van een aantal vooraf overeengekomen parameters die relevant worden geacht voor een objectieve vaststelling van de kwaliteit van de betreffende Apparatuur. Basisreferentie vormt de set parameters zoals is vastgelegd bij de acceptatie/overname van de betreffende apparatuur.

Licentie:

Het recht van Opdrachtnemer om de meegeleverde Software conform de bepalingen van deze Overeenkomst te gebruiken;

Overeenkomst:

Deze onderhoudsovereenkomst;

Oproepperiode:

Maximale (telefonische) reactietijd van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever nadat bij Opdrachtnemer door Opdrachtgever een telefonische of schriftelijke melding (incl. email) is gedaan van een Storing of Fout.

Preventief Onderhoud:

Onderhoud dat wordt uitgevoerd door daartoe gecertificeerde personen om toekomstige gebreken te minimaliseren en apparatuur blijft functioneren conform fabriek specificaties. Hierbij is ook inbegrepen, het opheffen van geconstateerde gebreken en het uitvoeren van een veiligheidsinspectie.

Responstijd:

De tijd die ingaat direct na de oproepperiode en eindigt op het moment dat de technicus van de Opdrachtnemer op afstand of ter plaatse een begin maakt met de werkzaamheden.

Reparatietijd:

De tijd waartussen de technicus van de Opdrachtnemer op afstand of ter plaatse een begin maakt met de werkzaamheden ter opheffing van een Storing en het moment dat Opdrachtgever de Apparatuur na opheffing van de Storing en beschikbaar is voor Opdrachtgever conform de fabrieksspecificaties.

Software:

Alle bij de Apparatuur behorende computerprogrammatuur ten behoeve van gebruik door Opdrachtgever in combinatie of als zijnde onderdeel van de Apparatuur. (De voorwaarden in de Overeenkomst ten aanzien van de Software en de licenties voor deze Software, zijn steeds ook van toepassing op nieuwe versies, releases en de afzonderlijke componenten waaruit de Software wordt opgebouwd)

Storing:

Situatie waarin de Apparatuur niet conform de overeengekomen technische en functionele specificaties en het resultaat functioneert en/of waarin sprake is van een Fout als gevolg waarvan een verantwoord gebruik van de Apparatuur niet mogelijk is. Het “niet verantwoord kunnen gebruiken” is ter beoordeling van de gebruiker.

Systeem:

Het geheel van de Apparatuur, opgenomen in bijlage B, dat in samenhang functioneert.

Telefonische ondersteuning:

De mogelijkheid voor technici van Opdrachtgever om, ingeval van storingen aan de betreffende Apparatuur, overleg te hebben met een ter zake kundige technicus van Opdrachtnemer. Dit overleg komt tot stand via een coördinator van Opdrachtnemer indien niet anders overeengekomen.

Update :

Veranderingen en aanpassingen aan de Apparatuur, zowel software als hardware matig, die erop gericht zijn om Fouten te herstellen en/of het technisch functioneren conform de overeengekomen specificaties te handhaven en/of te verbeteren. Alle Updates, die voor de betreffende Apparatuur worden ontwikkeld, worden door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever en na verkregen toestemming van Opdrachtgever in de betreffende Apparatuur geïmplementeerd. Behoudens veiligheidsupdates is Opdrachtgever niet verplicht software updates te accepteren/installeren. Implementatie kan plaatsvinden door Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever. Bij het implementeren van eventuele door Opdrachtgever geaccepteerde updates wordt alle bij de Apparatuur behorende documentatie kosteloos gewijzigd of aangepast.

Upgrade:

Significante functionele veranderingen en aanpassingen aan de Apparatuur, zowel software- als hardwarematig, die de toepassingsmogelijkheden vergemakkelijken c.q. uitbreiden ten opzichte van vorige versies. Alle upgrades die voor de betreffende

Apparatuur worden ontwikkeld, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op commerciële basis aangeboden, tenzij in Bijlage B anders is overeengekomen.

Veiligheidsinspectie:

Toetsing van de Apparatuur op veiligheidsaspecten tenminste conform fabriekspecificaties en een elektrische veiligheidscontrole conform de IEC60601.

Werkdagen:

Kalenderdagen van tijden opgenomen in bijlage B, behoudens weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen, waarop de overeengekomen werkzaamheden zullen worden verricht.

Artikel 2 - Onderwerp van de overeenkomst

- 2.1 Opdrachtnemer zal, met inachtneming van het in deze Overeenkomst en haar bijlagen bepaalde, service- en onderhoudswerkzaamheden verrichten aan de Apparatuur van Opdrachtgever zoals is omschreven in **bijlage A + B**.
- 2.2 Opdrachtnemer garandeert tijdens de duur van deze onderhoudsovereenkomst de goede werking van de Apparatuur (inclusief eventuele koppelingen), opgenomen in Bijlage A + B, in samenhang met de eventuele Hardware en benodigde onderdelen conform de overeengekomen specificaties hiervan, door de uitvoering van het noodzakelijke en overeengekomen onderhoud in deze Overeenkomst. Indien zich tussentijdse wijzigingen in wensen en eisenpakket ten aanzien van het uit te voeren onderhoud voordoen bij Opdrachtgever, dan zal overleg hierover tussen Partijen plaatsvinden.
- 2.3 Deze Overeenkomst zal in beginsel ook van toepassing zijn op verdere en andere service- en onderhoudsovereenkomsten, die in de toekomst tussen partijen tot stand komen, tenzij partijen anders overeenkomen. Van de betreffende apparatuur zal dan eveneens bijlage A worden ingevuld en toegevoegd. Tevens zal in **bijlage A** een totaaloverzicht worden opgenomen, hierna te noemen Apparatuurlijst, opgesteld door Opdrachtnemer, waarin de tot deze Overeenkomst behorende Apparatuur, inclusief de samenstelling en opdracht nummer van Opdrachtgever is opgenomen. Deze lijst dient te worden bijgewerkt door Opdrachtnemer in geval van toevoeging of schrappen van overeengekomen onderhoud conform deze Overeenkomst. Opdrachtnemer zal als gevolg hiervan Opdrachtgever een bijgewerkte versie binnen 2 weken na opdracht datum van betreffende nieuw onderhoud doen toekomen.
- 2.4 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen overeenkomen de werkzaamheden aan de betreffende Apparatuur in samenwerking te verrichten. Door partijen wordt in dat geval per apparaat vastgelegd welke werkzaamheden door Opdrachtnemer, welke door Opdrachtgever en welke gezamenlijk zullen worden verricht. Ten aanzien van de aard en omvang van de te verrichten werkzaamheden wordt hierbij verwezen naar de in artikel 1 opgenomen definities. De door partijen in het kader van een eventuele samenwerking gemaakte nadere afspraken dienen in de vorm van **bijlage C** in deze overeenkomst te worden opgenomen.

- 2.5 Opdrachtnemer is slechts gehouden om de prestaties zoals voorzien in deze onderhoudsovereenkomst te leveren in de mate dat de Apparatuur op een gepaste wijze en overeenkomstig bestemming en overeengekomen specificaties gebruikt wordt.
- 2.6 Navolgende prestaties worden niet uitgevoerd onder de contractuele bedongen prijs-vergoeding maar maken deel uit van een afzonderlijke facturatie volgens de in bijlage B omschreven tarieven.

Prestaties die noodzakelijk zijn :

- a. wanneer zij noodzakelijk worden tengevolge van een ongeval, een nalatigheid, een verkeerd gebruik, een stroomonderbreking of wijziging, schade berokkend door vuur, water, onweer of bliksem, een storing op het elektriciteitsnet, op de communicatielijnen of in de airconditioninginstallatie; of tengevolge van een geval van overmacht aan de Apparatuur; of,
 - b. wanneer, zonder tussenkomst of voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer de Apparatuur, tijdens de Contractperiode, werd onderhouden, hersteld of gewijzigd of wanneer een poging daartoe werd ondernomen door Opdrachtgever; tenzij dit in het kader van artikel 2.4 geschiedt of middels de overeengekomen eerstelijns werkzaamheden.
- 2.7 De navolgende bescheiden maken deel uit van deze Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van een Bijlage en deze Overeenkomst prevaleren de bepalingen van deze Overeenkomst, tenzij in een Bijlage expliciet is bepaald dat van één of meer bepalingen van deze Overeenkomst is afgeweken. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

Bijlage A: Apparatuurlijst

Bijlage B: Samenstelling Onderhoudsovereenkomst

Bijlage C: Samenwerking

Bijlage D: Algemene inkoopvoorwaarden LUMC

Bijlage E: Softwarevoorwaarden

Artikel 3 – Prijzen, facturering en betaling **(zie tevens artikel 5 en 10 Bijlage D)**

- 3.1 De vergoeding die Opdrachtgever voor de, ingevolge deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden en/of te leveren onderdelen inzake de Apparatuur verschuldigd is, zijn opgenomen in Bijlage 10 Prijzenblad. Onderhoudsbedragen zijn hierin gesteld per contractjaar.
- 3.2 De vergoeding per Contractjaar kan vanaf 2018 jaarlijks maximaal éénmaal worden geïndexeerd conform de dan geldende NZA-index. Hierbij worden de prijsindexcijfers voor personele kosten en materiaal gehanteerd. De prijsindexcijfers voor personele

kosten en materiaal zijn jaarlijks bekend rond de maand juli en kunnen met terugwerkende kracht naar 1 januari van het betreffende jaar worden verwerkt. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever van deze aanpassing inclusief gereede onderbouwing minimaal 8 weken voor het einde van een Contractjaar op de hoogte te stellen.

- 3.3 Gedurende de garantieperiode (zie Bijlage B) zijn alle kosten voor preventief en correctief onderhoud en het vervangen van defecte onderdelen, met inachtneming van de overeengekomen garantieregeling, voor rekening van Opdrachtnemer. Kosten van storingen, reparaties en vervangende onderdelen, voor zover niet gedekt door het in deze Overeenkomst overeengekomen onderhoud, die te wijten zijn aan onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 3.4 Facturering vindt plaats na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden. Opdrachtnemer is verplicht een specificatie van de gefactureerde bedragen mee te leveren. Opdrachtnemer zal op de facturen het ordernummer en contractnummer van Opdrachtgever vermelden. Deze nummers worden door Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden verstrekt.
- 3.5 Facturen dienen in tweevoud verstuurd te worden naar het volgende adres:
Leids Universitair Medisch Centrum
T.a.v. afdeling Crediteurenadministratie J1-29
Postbus 9600
2300 RC Leiden
- 3.6 Op elke factuur dienen in elk geval de volgende gegevens te staan:
- als factuurdatum de datum van verzending van de factuur
 - het ordernummer van het betreffende orderformulier van Opdrachtgever;
 - DDP LUMC;
 - de BTW;
 - het totale in rekening gebrachte bedrag.
- Betaling van de verschuldigde bedragen dient te geschieden binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, tenzij niet is voldaan aan de bepalingen uit de leden 1, 5, 6, 7 en 8 en/of dat blijkt dat er redenen kunnen worden aangevoerd waaruit blijkt dat de uitgevoerde werkzaamheden niet in overeenstemming zijn met hetgeen is overeen gekomen in het kader van deze Overeenkomst. In voorkomende gevallen zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover onverwijld en schriftelijk informeren.
- 3.7 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtnemer of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

Artikel 4 - Werktijden

- 4.1 De werkzaamheden zullen door Opdrachtnemer worden verricht op normale Werkdagen tussen de in Bijlage B opgenomen uren, zijnde de normale Werktijden, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Te plannen werkzaamheden zullen door Opdrachtnemer worden verricht op tijdig met Opdrachtgever overeen te komen data, tijden en locatie.
- 4.2 Indien niet aan de overeengekomen beschikbaarheid van de Apparatuur dreigt te worden voldaan, of, indien het verhelpen van storingen tot na de normale Werktijden doorloopt, dan kan Opdrachtnemer wensen om in beginsel ook buiten de normale Werktijden door te werken. Hiervoor dient het LUMC aan opdrachtnemer de mogelijkheden te bieden, tenzij dit op basis van redelijke gronden niet mogelijk is. De bij deze werkzaamheden ontstane kosten en toelagen van beide partijen komen in dit geval altijd voor rekening van Opdrachtnemer.

Artikel 5 - Storingsmelding

- 5.1 Storingen dienen door Opdrachtgever te worden gemeld (telefonisch of schriftelijk (inclusief email) aan Opdrachtnemer. Alle storingsmeldingen dienen minimaal telefonisch gemeld te worden. In Bijlage B is opgenomen bij welke afdeling (inclusief adres- en telefoongegevens) van Opdrachtnemer dit dient te geschieden.
- 5.2 Storingen worden aan Opdrachtnemer alleen gemeld door de door Opdrachtgever verantwoordelijk gestelde functionarissen of contactpersonen zoals opgenomen in Bijlage B. De Opdrachtnemer zal de naam noteren van degene die de opdracht verstrekt. Deze naam is door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer opvraagbaar.
- 5.3 Binnen het serviceapparaat van Opdrachtnemer zal bij binnenkomst een melding van Opdrachtgever direct worden geregistreerd als een storingsmelding in een formeel registratiesysteem. Op het moment dat een storingsmelding wordt opgeheven, zal eveneens directe registratie hiervan plaatsvinden.
- 5.4 Opdrachtnemer zal pas tot het verhelpen van de storing overgaan nadat de betreffende technicus zich gemeld heeft bij de verantwoordelijk gestelde functionaris in Bijlage B, tenzij anders wordt afgesproken. De opdrachtnemer meldt zich af nadat door de Opdrachtgever is geconstateerd dat de storing is verholpen middels een door de betreffende technicus overhandigd serviceraapport waarop minimaal de werkzaamheden zijn aangegeven, die noodzakelijk zijn geweest om de storing te verhelpen. Een digitale versie (.pdf) wordt naderhand, maar voor de facturatie, aangeleverd aan de verantwoordelijk gestelde functionaris. Eventuele kosten voortvloeiende uit niet of ten dele nakomen van artikel 5.1 en 5.4 komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- 5.5 De Apparatuur wordt geacht beschikbaar te zijn tot het moment van een storingsmelding aan de Opdrachtnemer. De Apparatuur wordt weer als beschikbaar beschouwd na opheffing van een gemelde storing met inachtneming van het gestelde in artikel 7.

Artikel 6 – Responsetijden, reparatietijden en beschikbaarheidsgarantie

- 6.1 De door partijen overeengekomen Responsetijden worden vermeld in Bijlage B. Deze Responsetijden gelden vanaf het moment na telefonische of schriftelijke melding (inclusief via email) gedurende Werkdagen en binnen de overeengekomen Werktijden.

Binnen de gestelde Responsetijden zal Opdrachtnemer gedurende de overeengekomen Werktijden binnen de in Bijlage B opgenomen Oproepperperiode telefonisch contact opnemen met Opdrachtgever, teneinde te bepalen welke actie nodig zal zijn voor de oplossing van het probleem.

- 6.2 De door partijen overeengekomen Reparatietijden zijn vermeld in bijlage B. Deze Reparatietijden gelden gedurende de overeenkomen Werkdagen- en tijden en gaan in op het moment dat de technicus van Opdrachtnemer zich heeft gemeld conform het gestelde in artikel 5.4. Het moment dat een storing is opgeheven geldt als einde reparatietijd en dient in het registratiesysteem van Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De oplevering van de reparatie dient door beide partijen te worden geaccepteerd en schriftelijk te worden vastgelegd.

- 6.3 Beschikbaarheidgarantie: Opdrachtnemer garandeert vanaf het moment dat de Overeenkomst voor de in Bijlage A + B opgenomen Apparatuur ingaat, dat de Apparatuur in samenhang met de eventuele Hardware en Koppelingen tegelijkertijd minimaal het percentage van de tijd opgenomen in Bijlage B, zijnde het beschikbaarheidpercentage, per jaar beschikbaar zal zijn. In dit verband wordt 100% vastgesteld op de duur van een kalenderjaar inclusief de duur van gepland onderhoud. De aaneengesloten duur van het totale niet-beschikbaar zijn van het gehele systeem (Down Time) is gemaximaliseerd op het aantal Werkuren dat in Bijlage B is opgenomen, indien de oorzaak van het niet-beschikbaar zijn is toe te rekenen aan het doen of nalaten van Opdrachtnemer inzake deze Overeenkomst. Indien Opdrachtnemer niet aan bovenstaande eis kan voldoen, zal art. 15 in werking treden.

- 6.4 Indien Opdrachtnemer de door haar gegarandeerde en in Bijlage B opgenomen beschikbaarheidpercentage (zie art. 6 lid 3 en Bijlage B) op jaarbasis niet realiseert, dan treedt de volgende regeling in werking.

1) Bij overschrijding van de gestelde reparatietijden is Opdrachtnemer in verzuim. Partijen treden in overleg over een passende oplossing zoals vervangen van de Apparatuur en over een eventuele aanvullende schadevergoeding. Als minimale vergoeding geldt het gestelde in het hierna volgende lid. Opdrachtgever heeft het recht om deze vergoeding te verhogen. Over de eventuele verhoging zullen partijen eerst in overleg treden;

2) Bij overschrijding van de gestelde reparatietijden geldt minimaal onderstaande regeling gebaseerd op opgelopen schade o.a. in het bedrijfsproces van de afdeling;

3) De meting van de Down Time gaat in na het plaatsen van een telefonische of schriftelijke melding van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer.

Artikel 7 – Verplichtingen Opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever zal de apparatuur conform de door de Opdrachtnemer van de Apparatuur te verstrekken voorschriften behandelen en gebruiken en het dagelijkse onderhoud van de Apparatuur verzorgen, waarvoor de Opdrachtgever volledige verantwoordelijkheid draagt. Deze bepaling vormt geen beperking op de productaansprakelijkheid van Opdrachtnemer evenals de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden.
- 7.2 Opdrachtgever zal, in overleg met de Opdrachtnemer, de nodige medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van de in deze Overeenkomst opgenomen werkzaamheden nodig zijn. Afspraken hierover zijn opgenomen in bijlage B van deze Overeenkomst.
- 7.3 In geval Opdrachtgever Eerste-lijns-werkzaamheden zal uitvoeren, dan zullen de technici van Opdrachtgever de door hen verrichte werkzaamheden vermelden in de onderhoudsadministratie van de desbetreffende Apparatuur.

Artikel 8 – Verplichtingen Opdrachtnemer

- 8.1 Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van het Preventieve onderhoud minimaal de fabrieksvoorschriften hanteren aan de hand van duidelijk beschreven procedures, checklists, richtlijnen en specificaties, op verzoek toegankelijk voor Opdrachtgever. Tenzij anders overeengekomen, zal de rapportage van het preventieve onderhoud binnen vier weken ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Indien een onveilige situatie wordt geconstateerd, wordt dit direct aan opdrachtgever gemeld. Opdrachtgever zal in de schriftelijke rapportage tevens geïnformeerd en geadviseerd worden over eventuele vervolgacties die Opdrachtnemer op basis van genoemde bevindingen noodzakelijk en/of wenselijk acht.
- 8.2 Met betrekking tot de tot het onderhoud behorende Veiligheidsinspectie en Kwaliteitsmeting geldt dat Opdrachtnemer de gehanteerde werkwijze en meetmethode bij de uitvoering van de Veiligheidsinspectie en bij de uitvoering van de Kwaliteitsinspectie in een checklist heeft omschreven. De checklisten worden op verzoek ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever. Tenzij anders overeengekomen, zal de rapportage van de Veiligheidsinspectie en de Kwaliteitsmeting binnen vier weken ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Indien een onveilige situatie wordt geconstateerd en/of indien een kwaliteitsgrens wordt overschreden, wordt dit direct aan Opdrachtgever gemeld.
- 8.3 Opdrachtnemer zal met betrekking tot Preventief en Correctief onderhoud ten behoeve van de registratie van storingsmeldingen een formeel registratiesysteem in werking stellen, direct na ingang van de Overeenkomst.

- 8.4 Opdrachtnemer zal met betrekking tot Preventief en Correctief op afroep binnen 8 werkdagen binnen de Contractperiode een overzicht aan Opdrachtgever overleggen waarin de in de afgelopen periode openstaande en afgehandelde storingsmeldingen zijn opgenomen (bij voorkeur digitaal). Hierbij inbegrepen onder meer een omschrijving van deze meldingen (inhoud en uitgevoerde activiteiten), naam functionaris die de melding heeft gemaakt, informatie over datum ontvangst van de storingsmeldingen en datum waarop de meldingen zijn opgeheven. Minimaal 1 x per jaar gedurende de Contractperiode zullen partijen een evaluatie laten plaatsvinden betreffende de voorgaande periode.
- 8.5 In geval van overeengekomen Preventief en Correctief onderhoud, zal Opdrachtnemer middels een Conditierapportage een waardeoordeel over de gebruikskwaliteit van de Apparatuur geven gekoppeld aan advies en/of prognose voor de toekomst, eventueel onderbouwd met gegevens zoals:
- het aantal door Opdrachtnemer uitgevoerde correctieve acties over de rapportageperiode
 - samenvatting van de tijdens preventief onderhoud verrichte werkzaamheden en indien van toepassing inclusief de daarbij geconstateerde afwijkingen en noodzakelijk geachte vervolgacties
 - overzicht van de relevante veiligheidsinspecties en de resultaten van de op basis hiervan verrichte controles.
- De frequentie van de levering van deze rapportage is opgenomen in Bijlage B.
- 8.6 In geval Opdrachtgever Eerste-lijns-werkzaamheden zal uitvoeren, dan zullen technici van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer worden opgeleid en geïnstrueerd en gecertificeerd om de overeengekomen werkzaamheden op een verantwoorde wijze te kunnen verrichten. De specifieke cursussen worden door de Opdrachtnemer verzorgd
- 8.7 Opdrachtnemer garandeert, minimaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dat de Apparatuur zal worden ondersteund en operationeel zal blijven conform de voorwaarden in deze Overeenkomst, ook indien Opdrachtnemer de commerciële activiteiten van de Apparatuur staakt. Opdrachtnemer garandeert hierbij eveneens de voor de Apparatuur van toepassing zijnde onderdelen gedurende deze Overeenkomst en minimaal 10 jaar na ingang van deze Overeenkomst en minimaal 10 jaar na datum van uit productie nemen van de Apparatuur te kunnen leveren. In geval Opdrachtnemer na de contractperiode, de tot deze Overeenkomst behorende Apparatuur zoals opgenomen in bijlage A en B, niet meer zal ondersteunen, dan dient Opdrachtnemer, Opdrachtgever hiervan minimaal 9 maanden voor het einde van de desbetreffende contractperiode schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 8.8 Opdrachtnemer zal de door haar in het kader van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden uitvoeren conform de wet- en regelgeving die op de betreffende Apparatuur dwingend van toepassing is, alsmede van toepassing zijnde normen, voorschriften en uitvoeringsbesluiten voor zover deze specifiek van toepassing zijn.
- 8.9 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever inzake alle beschikbare relevante Updates en verplichte Upgrades van bij de Apparatuur behorende Software. Deze Updates

zijn inbegrepen in de onderhoudstarieven opgenomen in Bijlage B en worden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer geleverd en geïmplementeerd, na schriftelijke goedkeuring van of namens Opdrachtgever. Bij het implementeren van eventuele door Opdrachtgever geaccepteerde Updates wordt alle bij de Apparatuur behorende documentatie kosteloos gewijzigd of aangepast door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zal alle beschikbare verplichte Upgrades, die betrekking hebben op de Apparatuur aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst aanbieden. Opdrachtgever is niet verplicht deze te accepteren. Eveneens geldt dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst niet verplicht kan worden gesteld om Upgrades voor eigen rekening aan te schaffen in het kader van het verlenen van onderhoud. In dit geval zijn de kosten geheel voor de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever heeft het recht beschikbare van de bij de Apparatuur behorende software gedurende de gehele levensduur van de Apparatuur van Opdrachtnemer af te nemen tegen een kortingspercentage op de geldende listprijs, in geval deze Upgrades door Opdrachtgever zijn gewenst en niet verplicht zijn gesteld door Opdrachtnemer. Dit kortingspercentage is in Bijlage B opgenomen.

Artikel 9 – Looptijd van de overeenkomst

- 9.1 De Overeenkomst treedt in werking voor de in bijlage A en B opgenomen Apparatuur: op de dag na goedkeuring Acceptatietest van de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur of delen hiervan via een apart opdrachtnummer, zijnde de datum zoals in bijlage B is opgenomen. Gedurende de Garantieperiode wordt geen onderhoudsbedrag in rekening gebracht.
- 9.2 De duur van de Overeenkomst voor de in Bijlagen A en B opgenomen Apparatuur is 4 jaar per apparaat (zie ook bijlage B).
- 9.3 Na afloop van de contractperiode van de in bijlage A + B opgenomen Apparatuur, heeft Opdrachtgever het recht om deze contractperiode te verlengen.

Artikel 10 – Ontbinding, overmacht en opzegging van de overeenkomst (zie tevens artikel 20 bijlage D)

- 10.1 Aanvullend op art. 20.1 in Bijlage D geldt dat Opdrachtgever het recht heeft de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling te beëindigen in geval:
 - Opdrachtnemer de werkzaamheden zodanig uitvoert dat deze de goede naam van Opdrachtgever kunnen schaden of anderszins verkeert in omstandigheden dat van Opdrachtgever in redelijkheid niet langer verwacht kan worden de Overeenkomst voort te zetten;
 - Door beide partijen gezamenlijk in geval van een langdurige ernstig verstoorde werkrelatie tussen partijen en handhaving van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

- Definitieve buitengebruikstelling van de Apparatuur indien blijkt dat deze technisch niet meer in bedrijf kan worden gesteld en/of indien in bedrijfstelling voor Opdrachtgever niet meer rendabel kan zijn.
- 10.2 De beëindiging of de ontbinding van deze Overeenkomst ontslaat partijen niet van hun lopende verplichtingen daaruit en nadrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter.
- 10.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst met betrekking tot de Apparatuur opgenomen in bijlage A en B schriftelijk gedurende de Contractperiode kosteloos beëindigen per het einde van een Contractjaar met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, voor zover hiervan in bijlage B niet specifiek wordt afgeweken.
- 10.4 In geval van tijdelijke buiten gebruikstelling van de Apparatuur door Opdrachtgever heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst gedurende een Contractjaar te ontbinden. Partijen treden met elkaar in overleg over de mogelijkheid om reeds betaalde bedragen te restitueren. In beginsel zal naar rato worden gecrediteerd met inachtneming van gemaakte afspraken.
- 10.5 In geval van beëindiging van de Overeenkomst op basis van art. 10.1 en/of 10.2 zal Opdrachtnemer de vooruitbetaalde onderhoudsbedragen aan Opdrachtgever restitueren.

Artikel 11 – Overige voorwaarden

- 11.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Overeenkomst.
- 11.2 Op alle vervangende onderdelen, voor zover niet gedekt door deze Overeenkomst, geldt een garantieperiode van 12 maanden na datum waarop deze zijn aangebracht, conform art. 11 van de Algemene Inkoopvoorwaarden LUMC.
- 11.3 Het risico van schade aan de Apparatuur of onderdelen hiervan, veroorzaakt door personeel ingezet door Opdrachtnemer tijdens werkzaamheden uit hoofde van deze Overeenkomst of het risico door verlies van de Apparatuur of onderdelen hiervan in geval deze voor reparatie of inspectie door Opdrachtgever wordt(en) meegenomen dient te worden gedragen door en is voor rekening van Opdrachtnemer.

In tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Namens Opdrachtgever
Leids Universitair Medisch Centrum

Namens Opdrachtnemer
[naam Opdrachtnemer]

.....

.....

[naam en achternaam]
[functie]

[naam en achternaam]
[functie]

Bijlage A: Apparatuurlijst

Onderstaand overzicht betreft de Apparatuur waarvoor onderhavige Overeenkomst (al dan niet in de functie van een raamovereenkomst) van toepassing is. Bij iedere toevoeging of schrappen van Apparatuur dient deze lijst te worden bijgewerkt. In bijlage B is voor onderstaande Apparatuur de van toepassing zijnde onderhoudssamenstelling separaat opgenomen.

	Apparatuurnaam	Model	Ingangs- datum	Eind- datum	Onderhouds- overeen- komstnummer	Soort onderhoud (Preventief; Preventief/ Correctief; All-in)
1.						
2.						
3.						
4.						

Bijlage B: Samenstelling Onderhoudsovereenkomst

Behorende bij Onderhoudsovereenkomst nummer M-OND-16-12

Ordernummer Opdrachtgever : <nader in te vullen>
 Ingangsdatum overeenkomst : <nader in te vullen>
 Einddatum overeenkomst : <nader in te vullen>
 Duur overeenkomst : <nader in te vullen>
 Namen contactpersoon/-personen Opdrachtgever : <nader in te vullen>
 Afdeling : <nader in te vullen>
 Telefoonnummer : <nader in te vullen>

Naam Opdrachtnemer : <nader in te vullen>
 Contactpersoon serviceafdeling : <nader in te vullen>
 Telefoonnummer serviceafdeling : <nader in te vullen>
 Faxnummer serviceafdeling : <nader in te vullen>
 E-mail adres serviceafdeling : <nader in te vullen>

Apparatuur	Model	Serienummer	Locatie	Inventarisnummer LUMC
.....				

A. Soort onderhoud van toepassing:

(Zie artikel 1 van de Overeenkomst voor de definities; “Ja” invullen waar van toepassing; één van de drie soorten kan van toepassing zijn)

- | | | |
|--------------------------|---|-----------|
| 1. Preventief | : | |
| 2. Preventief/Correctief | : | |
| 3. All-in | : | JA |

B. Service Levels:

(Zie artikel 1 van de Overeenkomst voor de definities)

1. Oproepperiode (telefonisch) maximum:
2 uur gedurende Werkuren
2. Responsetijd maximum:
16 uur gedurende Werkuren
3. Verwachte Reparatietijd maximum:
2 uur gedurende Werkuren
4. Overeengekomen Werkuren per Werkdag:
8
5. Werktijden:
08:30 – 16:30
6. Werkdagen:
Maandag t/m vrijdag
7. Percentage vergoeding behorende bij art. 6.4
10 % van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding
8. Maximale downtime achtereen per gebeurtenis:
40 Werkuren gedurende Werkdagen (zie art. 6)
9. Inclusief levering Updates:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)
10. Inclusief Implementatie Updates:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)

11. Inclusief levering verplichte Upgrades:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)
12. Inclusief implementatie verplichte Upgrades:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)
13. Inclusief Veiligheidsinspectie:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)
14. Inclusief Kwaliteitsmeting:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)
15. Inclusief Conditierapportage:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)
Frequentie rapportage per Contractjaar:
1 keer
16. Inclusief Bruikleenapparatuur:
Nee (zie art. 1 definities Overeenkomst)
17. Aantal preventieve bezoeken per Contractjaar:
1 bezoek per 2 contractjaren
18. Eerste-Lijns-werkzaamheden door Opdrachtgever:
Ja (zie art. 1 definities Overeenkomst)
19. Omschrijving eerste-lijns-werkzaamheden Opdrachtgever:
Ondersteuning bij gebruikersfouten
20. Van overeenkomst uitgezonderde onderdelen:
<nader in te vullen>
21. Eventueel gelimiteerd aantal correctieve onderhoudsacties:
Het aantal correctieve onderhoudsacties waarbij de kosten voor Opdrachtgever zijn, is gemaximaliseerd tot gemiddeld 1 correctieve onderhoudsbeurt per pomp gedurende 4 jaar (=de looptijd van de onderhoudsovereenkomst).

Het maximale aantal correctieve onderhoudsbeurten dat is toegestaan wordt berekend ten opzichte van alle afgenomen pompen bij Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Toelichting:

Indien het aantal benodigde opdrachten voor correctief onderhoud voor pompen hoger wordt dan maximaal is toegestaan, dan zullen de kosten van correctief onderhoud volledig neergelegd worden bij de Opdrachtnemer.

Indien een bepaalde beperking herhaaldelijk voorkomt (b.v. fabricage/productiefout), dan zijn de kosten voor het oplossen van de beperkingen voor de Opdrachtnemer.

Indien voor correctief onderhoud geen klachtomschrijving is aangegeven of geen fout wordt geconstateerd valt de pomp buiten de definities van correctief onderhoud. Alleen een veiligheidsinspectie zal worden uitgevoerd. Hier mag max. een ½ uur voor worden gedeclareerd bij opdrachtgever.

24. Eventuele aanvullingen/uitzonderingen:
<nader in te vullen>

C. Overige voorwaarden:
<nader in te vullen>

Bijlage C: Samenwerking (artikel 2.4)

<nader in te vullen>

Bijlage D: Algemene Inkoopvoorwaarden LUMC, versie september 2016

Zie separate Bijlage.