

BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN

Eis	Algemeen
1.	U stemt onvoorwaardelijk in met de concept overeenkomst en voorwaarden.
2.	De aangeboden hardware is aantoonbaar fabrieksnieuw. Het is niet toegestaan om gebruikte/gereviseerde/refurbished etc. hardware of onderdelen aan te bieden.
3.	Opdrachtnemer is leverancier van, en zal desgevraagd, minimaal drie verschillende merken thin clients, desktops, monitoren en laptops kunnen leveren, installeren en servicen. Opdrachtnemer is leverancier van, en zal desgevraagd, minimaal drie verschillende merken thin clients, desktops, monitoren en laptops op locatie kunnen leveren en servicen.
4.	Opdrachtnemer kan, en zal desgevraagd, iOS tablets en Windows tablets kunnen leveren, installeren en servicen. Opdrachtnemer kan, en zal desgevraagd, iOS tablets en Windows tablets op locatie kunnen leveren en servicen.
5.	De inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund stelt een SLA, DAP en DFA op (en onderhoudt deze) gebaseerd op de uitgangspunten van het beschrijvend document. De definitieve versies worden in onderling overleg bepaald. De SLA beschrijft adequaat de te leveren Prestatie in het kader van de (Raam)overeenkomst. Het DAP beschrijft adequaat de details afspraken en procedures met betrekking tot de SLA. Het DFA beschrijft adequaat de financiële details m.b.t. de te leveren Prestatie.
6.	De hardware dient minimaal aan de geldende Arbo- en milieuwetgeving te voldoen. Hierbij dient niet alleen rekening gehouden te worden met de huidige wetgeving, maar ook met de al bekende toekomstige veranderingen naar de nieuwste inzichten van het Nederlands Normalisatie Instituut (NNI). Daar zijn o.a. veranderingen van NEN-normen bekend.
7.	De hardware dient aan alle in Nederland gestelde milieu eisen te voldoen inclusief de minimale duurzaamheidcriteria zoals gesteld door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. De meest recente versie van het criteriadocument kunt u vinden op: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-ict-hardwareenmobieleapparaten-maart2017.pdf
Eis	Apparatuur
8.	Opdrachtnemer is leverancier van, en in staat gedurende de gehele contractperiode A-merken te leveren aan Openbaar Onderwijs Groningen. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt met weinig uitval, stabiel, krachtig en stil. A-merken dienen voor te komen in het Gartner's magic quadrant als leader. Hiertoe behoren in ieder geval HP en Dell. Er is in ieder geval geen sprake van het voldoen aan deze eis wanneer een aangeboden merk geen, of vrijwel geen, track record heeft van vergelijkbare implementaties of leveringen van het bedoelde product of de bedoelde productgroep in de overeenkomende markt, of juist slechte kritieken in de relevante vakbladen en websites heeft.
9.	De hardware dient in het standaard leveringsprogramma van inschrijver te zijn opgenomen. Daarnaast dient inschrijver, naast het standaard leveringsprogramma, "build to order" te

	kunnen leveren.
Eis	Implementatie en initiële installatie standaard assortiment apparatuur
10.	De implementatie van de nieuwe (Raam)overeenkomst start direct na het verstrijken van de ALCATEL-termijn en is naar verwachting 1 juli 2021 afgerond. O2G2 gaat daarna in overleg met de Opdrachtnemer.
Eis	Inkoop nieuwe hardware
11.	Nieuwe hardware is, op moment van eerste bestelling door Opdrachtgever, minimaal 12 maanden leverbaar. Opdrachtnemer beoogt hiermee zo min mogelijk verschillende modellen af te nemen.
12.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig wanneer een product “end-of-life” is of gaat zodat Opdrachtnemer in de gelegenheid is om eventueel nog een bestelling te kunnen plaatsen.
Eis	Bestelproces
13.	U dient gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst een kosteloos Elektronisch bestelsysteem aan te bieden met minimaal de volgende mogelijkheden: - Webbased, 24/7 bereikbaar; - Nederlandse taal; - Toegespitst assortiment voor O2G2; - Voorzien van productinformatie en specificaties; - Helpdesk bereikbaar van 08:00 - 17:00 uur gedurende werkdagen; - Enkel toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers (welke nader worden gespecificeerd in het DAP) met een persoonlijk wachtwoord; - Alle handelingen van de geautoriseerde gebruikers worden gelogd en deze handelingen worden op eerste verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld; - Alle bestellingen worden door Opdrachtnemer gemeld in het Servicemanagementsysteem van de Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij een beveiligde koppeling te maken en te onderhouden tussen haar eigen systeem en het Servicemanagementsysteem van de Opdrachtgever; - De verwachte minimale batchgrootte bedraagt 10 stuks.
14.	Inschrijver zal aan Opdrachtgever een voor Opdrachtgever gepersonaliseerd Elektronisch bestelsysteem ter beschikking stellen ten behoeve van het aanbieden van actuele assortimentsinformatie/productencatalogus, het plaatsen van bestellingen, rapportage, etc. Door inschrijver dient er een OCI-koppeling mogelijk te zijn, en gerealiseerd te worden, met ons bestelsysteem ProActive. Zie voor meer informatie over ProActive: https://proactive-software.com/nl/
15.	Inschrijver dient een koppeling te realiseren met ons servicemanagementsysteem TOPdesk. Zie voor meer informatie over TOPdesk: https://topdesk.com/nl/
16.	Voor het bestellen van hardware en optionele dienstverlening wordt gebruik gemaakt van het

	Elektronische bestelsysteem van Opdrachtnemer. Het bestelsysteem voldoet aan alle door Opdrachtgever gestelde eisen en is zodanig te installeren dat het bestelsysteem door meerdere medewerkers (gelijktijdig) is te gebruiken.
17.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date zijn van het assortiment binnen de afspraken. Gegevens dienen geautomatiseerd aangeleverd te worden in een artikelenbestand (dit geldt uitsluitend voor hardware die eventueel in de eigen bestelportal van Opdrachtgever worden geplaatst).
18.	Uitsluitend bestellingen die via het beschreven bestelproces zijn geplaatst door Opdrachtgever worden in behandeling genomen. De Opdrachtgever heeft een aantal personen geautoriseerd, zie het DAP, die bestellingen mogen plaatsen. Telefonische, of op welke andere wijze dan ook geplaatste bestellingen, worden niet in behandeling genomen door de Opdrachtnemer.
19.	De Opdrachtnemer stuurt binnen een werkuur na de geplaatste bestelling via het Servicemanagementsysteem van Opdrachtgever een ontvangstbevestiging van de bestelling. Deze is ook raadpleegbaar via de bestelportal van de Opdrachtnemer.
Eis	Leverproces
20.	De leveringen dienen (op basis van gemaakte afspraak) in afstemming met de Opdrachtgever op de afgesproken vestiging van de Opdrachtgever te worden afgeleverd. Deelleveringen dienen in afstemming met Opdrachtgever mogelijk te zijn. De kosten hiervoor liggen bij de Opdrachtnemer.
21.	Uitzondering hierop is de levering van aantallen kleiner dan de verwachte batchgrootte van 10 stuks. Hiervoor mag de levering plaatsvinden op één nader te bepalen centrale locatie van Opdrachtgever.
22.	Afleveren dient te geschieden op de daarvoor bestemde locatie. De kosten hiervoor liggen bij de Opdrachtnemer.
23.	De Opdrachtnemer dient de te leveren hardware, daar waar relevant in milieuvriendelijke materialen (cfk-vrij) verpakt aan te leveren.
24.	De Opdrachtnemer laat alle documentatie, CD's e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden in overleg bij de Opdrachtgever achter.
25.	Opdrachtnemer registreert MAC adressen, serienummers, stickernummers, technische specificaties en locaties en stelt deze digitaal, in Excel, aan Opdrachtgever beschikbaar naast uitgebreide eis aanleveren CMDB. De kosten hiervoor liggen bij de Opdrachtnemer.
26.	Indien binnen 30 werkdagen blijkt dat de overeengekomen functionaliteit zoals omschreven in het Beschrijvend document onvoldoende wordt geboden, zal de Opdrachtnemer uiterlijk 5 werkdagen na melding kosteloos herstelwerkzaamheden uitvoeren.
27.	Inschrijver dient de volgende diensten te leveren: - Adequate communicatie over bestelling en tijdige verzending voor tijdige aflevering , inclusief laten tekenen voor ontvangst door aangewezen medewerkers ICT; - Adequate rapportages (in ieder geval digitaal en in persoon); - Digitale informatie voor CMDB in Excel formaat; - Adequate registratie garantiecontracten; - Adequate facturatie; - Standaard fabrieksgarantie NBDOS 08:00-17:00 onderhoudsdiensten op de leveringen

	(support); - Oplevering van iPads in DEP; - Retourname pallets. De kosten hiervoor liggen bij de Opdrachtnemer.
28.	Inschrijver dient optioneel de volgende diensten te leveren o.b.v. opgave Bijlage 3 Prijzenblad (uurtarief): • Stickers kenmerken op hardware. Alle hardware wordt optioneel door de Opdrachtnemer voor de levering voorzien van een duurzaam kenmerk in de vorm van een sticker, aangeleverd door Opdrachtgever, waarop het asset-ID staat en wordt tevens digitaal (in Excel/Word) aangeleverd in combinatie met het serienummer, technische specificatie en locatie aan de het Ondersteuningsbureau-ICT van O2G2. In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald waar de sticker wordt geplaatst. De sticker bestaat minimaal uit asset-ID en wordt door Opdrachtgever bepaalt. - “Inspoolen” image op devices; - o De Opdrachtnemer draagt optioneel zorg voor de installatie van het image voor alle, met uitzondering van de iOS tablets, geleverde standaard hardware op basis van het image systeem van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever onderhoudt dit image. - o De Opdrachtnemer installeert optioneel het image met behulp van het image systeem omgeving. Hiervoor wordt een beveiligde VPN verbinding tot het netwerk van de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. - o De Opdrachtnemer draagt zorg voor een afgesloten ruimte en toegangscontrole tot deze ruimte ten behoeve van bovenstaande activiteiten. - De kosten voor het optioneel installeren van de images zijn voor rekening van Opdrachtgever; - Uitpakken devices; - Aansluiten devices (inclusief netwerk); - Cable management; - (Gecontroleerde) afvoer van de vervangen hardware inclusief gecertificeerde vernietiging hardware (datadrager); - Afvoer van verpakkingsmateriaal; - o Inzake verpakkingsmaterialen van de hardware en/of onderdelen eist de Opdrachtgever dat na inbedrijfstelling de Opdrachtnemer (uiterlijk binnen 1 werkdag) zorg dient te dragen voor het milieuvriendelijk afvoeren van al het verpakkingsmateriaal, conform wettelijke eisen. De kosten hiervoor liggen bij de Opdrachtnemer. Geldt voor bulk-/projectmatige bestellingen en niet voor kleine bestellingen van bijvoorbeeld accessoires en losse hardware. - Leveren van hardware zonder verpakkingsmateriaal voor zover dit geen invloed heeft op de garantie; - Aanbrengen asset-ID in BIOS/EFI; - Hetzelfde nummer dat via een sticker visueel zichtbaar wordt aangebracht, wordt ook optioneel door Opdrachtnemer in de BIOS/EFI (bij werkstations en laptops) als asset-ID geplaatst, zodat het geautomatiseerd kan worden uitgelezen. - Aanbrengen wachtwoord BIOS; - Instellen Wake-on-Lan en PXE boot; - Inventariseren van o.a. MAC adres, serienummer en asset-ID per apparaat ter import in de

	CMDB.
29.	De Opdrachtnemer levert binnen de vastgestelde levertijd per bestelling de hardware op de werkplek af inclusief de optionele diensten. Indien de optionele dienstverlening om de hardware aan te sluiten is besteld, zodat de eindgebruiker direct kan werken met de geleverde hardware, dienen zowel aan kant van Opdrachtnemer als Opdrachtgever een aantal taken gecoördineerd te worden verricht. Voor de afstemming is de communicatie zeer belangrijk. De Opdrachtnemer stemt de bezorging af met de besteller van de Opdrachtgever. Zodra bekend is dat geleverd gaat worden, krijgt de besteller bericht per e-mail en via het Servicemanagementsysteem van Opdrachtgever op welk tijdstip geleverd gaat worden. Voor levering via (eigen) vervoerder volstaat een verwacht tijdstip. Voor wat betreft optionele dienstverlening is een daadwerkelijke afspraak met een tijdstip vereist.
30.	Na de levering zorgt Opdrachtnemer dat een digitale pakbon, inclusief naam en handtekening voor ontvangst van besteller van Opdrachtgever, beschikbaar komt in het Servicemanagementsysteem van Opdrachtgever.
31.	Indien bij levering sprake is van vervangende hardware (wordt aangegeven bij bestelling) dient de oude hardware, op verzoek van Opdrachtgever, door Opdrachtnemer te worden afgevoerd en procedureel af te stemmen met Opdrachtnemer.
32.	Levertijden gelden per individuele bestelling. Het is aan de Opdrachtnemer om bestellingen zodanig te groeperen dat het logistiek efficiënt voor beide partijen is, en dat geen enkele levering te laat is. De volgende aflevertijden gelden: - Bestelling, standaard assortiment, minder dan 20 devices, maximaal 5 werkdagen; - Bestelling, standaard assortiment, 20-100 devices, maximaal 10 werkdagen; - Bestelling, standaard assortiment, > 100 devices, maximaal 15 werkdagen;
33.	Naast en boven de hierna volgende eis van minimaal 95% leveringsbetrouwbaarheid heeft Opdrachtgever het recht een boete te heffen indien Opdrachtnemer de hardware niet, of niet, tijdig levert. De boete bij het niet of niet tijdig leveren bedraagt 1% van de koopprijs per dag van de niet tijdig geleverde artikelen, tot een maximum van 10% van de koopprijs. Na 10 dagen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende opdracht te annuleren en elders onder te brengen, waarbij de boete niet vervalt.
34.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen, vallende onder de overeenkomst, te betrekken via een andere partij indien prijzen aanzienlijk afwijken van de prijzen van andere leveranciers. Opdrachtgever zal de prijzen incidenteel controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen. Bij een afwijking groter dan 10% is Opdrachtgever vrij om de specifieke bestelling weg te zetten bij de partij met de laagst geboden prijs.
35.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen, vallende onder de overeenkomst, te betrekken via een andere partij indien Opdrachtgever niet de gewenste oplossingen kan leveren.
36.	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid bij bestellingen van 95%. De leveringsbetrouwbaarheid wordt door Opdrachtnemer gemeten en aangetoond. De meting wordt gedaan met de bestel- en levergegevens zoals gemeld door Opdrachtnemer in het

	Servicemanagementsysteem van Opdrachtgever.
37.	Opdrachtnemer dient op alle locaties van Opdrachtgever te leveren.
38.	Opdrachtnemer dient bij elke (af)levering te zorgen voor een digitale pakbon met handtekening voor ontvangst van de gemachtigde medewerker van Opdrachtgever. Hierop dient duidelijk vermeld te staan: - Werkordernummer; - Asset-ID's; - Naam en adres interne klant; - Naam besteller / contactpersoon; - Naam eindgebruiker; - Artikelnummer(s), aantallen en omschrijving; - Datum waarop de (af)levering is geweest; - Andere gegevens die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer incidenteel nader zijn overeengekomen of structureel in SLA en of DAP. Voorvoemde gegevens dienen ook beschikbaar gesteld te worden via het Servicemanagementsysteem van Opdrachtgever in de CMDB.
39.	Indien blijkt dat de hardware bij (af)levering al volledig of gedeeltelijk stuk is (bijv. door een montage-, materiaal- of fabricagefout) wordt dit door Opdrachtnemer kosteloos hersteld binnen 24 uren (uitgezonderd weekenden en in Nederland geldende feestdagen). Indien dit niet binnen 24 uren gerealiseerd kan worden, dient Opdrachtnemer binnen deze 24 uren kosteloos te zorgen voor een vervangend exemplaar. Ook als de hardware binnen 8 werkdagen na levering deels of geheel niet meer functioneert, wordt dit gezien als DOA en geldt het hierboven beschreven herstellen van de hardware dan wel het vervangen ervan.
40.	Foutieve leveringen worden kosteloos retour genomen, en volledig gecrediteerd, door Opdrachtnemer.
Eis	Storingen en reparaties
41.	De fabrieksgarantie NBDOS 08:00-17:00 die door de fabrikant, minimaal conform de O2G2 eisen wordt afgegeven op de geleverde hardware geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Opdrachtgever, is inbegrepen in de aanschafkosten voor wat betreft de geleverde hardware. NBDOS geldt niet voor Apple apparatuur, overige van deze eis wel.
42.	De optionele uitbreidingen (naar totaal 36 maanden) van fabrieksgarantie NBDOS 08:00-17:00 voor elke locatie in Nederland) zijn mogelijk en opgenomen in Bijlage 3 Prijzenblad. Optionele uitbreiding naar 36 maanden geldt niet voor Apple apparatuur.
43.	De garantie en Onderhoud & support dient te blijven geborgd door de fabrikant, echter Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor uitvoering door, of in opdracht van, fabrikant.
44.	Uitgevoerde garantiewerkzaamheden moeten gemeld worden, via het Servicemanagementsysteem, bij Opdrachtgever en worden opgenomen in de CMDB.

45.	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de hardware nog tenminste 4 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum.
46.	De initieel door Opdrachtnemer aangeboden hardware dienen op het moment van Inschrijving leverbaar te zijn alsmede gedurende de geldigheidsduur van uw aanbieding (90 dagen) en 12 maanden na ondertekening van het raamcontract leverbaar te zijn.
47.	Opdrachtnemer garandeert een responstijd van maximaal 3 kantooruren.
48.	Opdrachtnemer garandeert een Oplostijd van maximaal 40 kantooruren (5 werkdagen).
49.	Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is de vervangend hardware identiek aan de te vervangen hardware of heeft een betere specificatie; indien de vervangend hardware niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen.
50.	Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd.
51.	Bij alle vervangen hardware blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
52.	Bij een fabricagefout in een serie(levering), moet de storing in de hele serie vervangen/gerepareerd worden. Deze bepaling geldt ook indien meer dan 5% van de huidige geleverde populatie, in relatie tot model en type, een dergelijke storing vertoont.
53.	Opdrachtnemer beschikt over een eigen Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoor tijden van 08:00 tot en met 17:00 uur (Nederlandse tijd).
54.	Opdrachtnemer beschikt over een webbased portal voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware en instellingen. Gebreken en storingen worden gemeld via het Servicemanagement systeem van de Opdrachtgever. Updates over het verloop van de meldingen zijn te volgen via het Servicemanagement systeem van de Opdrachtgever. Het staat de Opdrachtnemer vrij om in overleg een beveiligde koppeling te maken tussen het Servicemanagement systeem van de Opdrachtgever en haar eigen systeem.
55.	Door Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager en vervanger te worden aangesteld.
56.	Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor oplossingen (en verwijst Opdrachtgever niet door naar fabrikant/distributeur/importeur).
57.	Een storing wordt door een gebruiker van Opdrachtgever gemeld bij de servicedesk van Ondersteuningsbureau-ICT van Opdrachtgever. Een medewerker van de servicedesk stelt de diagnose. Betreft het, volgens Opdrachtgever met grote waarschijnlijkheid een hardwarestoring, dan wordt deze via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever gemeld bij Opdrachtnemer. Tevens worden de asset-ID en/of het serienummer van het apparaat, de omschrijving van de storing en de locatie waar de hardware zich bevindt vermeld. De Opdrachtnemer onderneemt zodanig actie dat een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer binnen 40 kantooruren de storing heeft opgelost of gerepareerd of vervangende hardware heeft geleverd. Overigens blijven hierbij de verplichtingen van NBDOS onverlet.
58.	Opdrachtnemer staat daartoe door Opdrachtgever aangewezen servicedesk medewerkers van Opdrachtgever toe om bij storingen onder normale omstandigheden, bijvoorbeeld bij het

	openen van de systeemkast, een diagnose te stellen zonder dat dit enige invloed heeft op (het verlopen van) de garantie die Opdrachtgever heeft afgenomen bij de aanschaf van de hardware.
59.	Opdrachtgever meldt hardwarestoringen geautomatiseerd vanuit Servicemanagement systeem van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan omgaan met deze werkwijze en de Opdrachtgever zal vanaf de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geen vertraging ondervinden bij het afhandelen van storingen. Het staat Opdrachtnemer vrij een beveiligde koppeling te maken en te onderhouden tussen haar eigen systeem en het Servicemanagementsysteem van de Opdrachtgever.
60.	Uitsluitend hardwarestoringen die via de beschreven standaard werkwijze door Opdrachtgever zijn ingediend worden in behandeling genomen. De Opdrachtgever heeft een aantal personen geautoriseerd die hardwarestoringen mogen melden via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever. Telefonische of op welke andere wijze dan ook gemelde uit te voeren reparaties worden niet in behandeling genomen door de Opdrachtnemer.
61.	De Opdrachtnemer stuurt binnen 15 minuten na het melden van de hardwarestoring via het bestelsysteem, een digitale ontvangstbevestiging van de hardware storing via een methode dat deze kan worden ingelezen binnen het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever. Ook statusveranderingen als het afmelden van de verstoring geschiedt door een digitale terugmelding opname van de status en de corrigerende maatregelen in de oorspronkelijke melding binnen het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever.
62.	De Opdrachtnemer komt binnen 8 kantooruren na melding van de hardwarestoring, of de opdracht tot reparatie, op de desbetreffende locatie om de hardware te repareren of de hardware mee retour te nemen voor reparatie of om te ruilen. Via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever zal dit worden gemeten. Natuurlijk laat dit onverlet Opdrachtnemers (zorg)plicht om aantoonbaar te maken dat aan deze verplichtingen wordt voldaan. De Opdrachtnemer komt uiterlijk de volgende werkdag voor 15:00 uur, na melding van de hardwarestoring, of de opdracht tot reparatie, op de desbetreffende locatie om de hardware te repareren of de hardware mee retour te nemen voor reparatie of om te ruilen. Via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever zal dit worden gemeten. Natuurlijk laat dit onverlet Opdrachtnemers (zorg)plicht om aantoonbaar te maken dat aan deze verplichtingen wordt voldaan.
63.	Alle hardware die retour Opdrachtnemer gaat voor reparatie wordt na maximaal 5 werkdagen gerepareerd door Opdrachtnemer afgeleverd op de locatie.
64.	Op het moment dat Opdrachtnemer de hardwarestoring. of de opdracht tot reparatie, heeft ontvangen, gaat de oplostijd lopen. De oplostijd stopt als de Opdrachtgever een digitale gereedmelding via haar Servicemanagementsysteem heeft ontvangen.
65.	Eenvoudige reparaties die duidelijk wijzen op een kleine vervanging van componenten worden direct op de locatie van Opdrachtgever uitgevoerd. Bij niet direct ter plekke kunnen oplossen van hardwareproblemen gaat de hardware mee retour Opdrachtnemer.
66.	Voor hardware in storing buiten de garantieperiode dient Opdrachtnemer, alvorens tot reparatie over te gaan, een kosteloze offerte op te stellen, waarin alle te maken kosten zijn opgenomen. Deze offerte dient binnen 24 uur na constatering door Opdrachtnemer beschikbaar te zijn via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever. Opdrachtgever laat vervolgens weten of de offerte akkoord is. Alleen bij akkoord kan de Opdrachtnemer overgaan tot daadwerkelijke reparatie.

	Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de offerte of dat blijkt dat het apparaat niet is te repareren, is de Opdrachtgever alleen de voorrij- en onderzoekskosten welke via Bijlage 3 Prijzenblad zijn uitgevraagd aan Opdrachtnemer verschuldigd. Tevens wordt de betreffende hardware retour gezonden. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de offerte, of dat blijkt dat het apparaat niet is te repareren, is de Opdrachtgever alleen de eventuele voorrij- en onderzoekskosten welke via Bijlage 3 Prijzenblad zijn uitgevraagd aan Opdrachtnemer verschuldigd. Tevens wordt de betreffende hardware retour gezonden.
Eis	Klachten
67.	Opdrachtgever meldt klachten, zoveel als mogelijk via haar Servicemanagement systeem, aan Opdrachtnemer.
68.	Opdrachtnemer stuurt binnen maximaal 2 uur na de gemelde klacht een digitale ontvangstbevestiging van de klacht via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever.
69.	Binnen 8 kantooruren na melding van de klacht dient Opdrachtnemer in ieder geval via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever inhoudelijk te reageren op de klacht, waarbij binnen 5 werkdagen na de melding van de klacht de Opdrachtnemer de gedetailleerde Schriftelijke reactie geven dient te zijn op de klacht met daarin opgenomen de correctieve en preventieve (genomen) maatregel(en) die worden / zijn genomen naar aanleiding van de klacht. Opdrachtgever beoordeelt de maatregelen en treedt in overleg bij onverhoopte en onverwachte twijfel over de maatregelen.
Eis	Personeel en communicatie
70.	De medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en de Engelse taal in woord en geschrift. Alle op te leveren documenten / rapportages / verklaringen / verslagen e.d. zijn gesteld in de Nederlandse taal.
71.	Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat medewerkers die operationele werkzaamheden verrichten in de gebouwen van Opdrachtgever in herkenbare en representatieve bedrijfskleding van Opdrachtnemer werkzaam zijn en, indien van toepassing, vereiste beschermingsmiddelen dragen.
72.	Medewerkers als bedoeld in het vorige artikel dienen in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (profiel onderwijs) maximaal 6 maanden oud vanaf datum afgifte en blijft tot nadere instructie van Opdrachtgever geldig gedurende de gehele periode van het raamcontract. De kosten van het aanvragen van de VOG liggen bij Opdrachtnemer.
73.	Werkzaamheden die verricht moeten worden door Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de (Raam)overeenkomst, zoals bijvoorbeeld afleveren van hardware op de werkplek, verhelpen van storingen etc. dienen te geschieden tussen 08:00 uur en 17:00 uur.
74.	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon en een vervanger aan voor zowel operationele, tactische als strategische (escalatie) zaken aan. Deze contactpersonen nemen ook deel aan het overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op het betreffende niveau. Wijzigingen in de invulling hiervan worden tijdig met Opdrachtgever gecommuniceerd en door Opdrachtnemer vastgelegd in het DAP. Alle aanspreekpunten worden na definitieve gunning voorgesteld aan Opdrachtgever. Alle contactpersonen dienen goed op de hoogte te zijn van alle contractafspraken en hebben een proactieve werkhouding. Alle aanspreekpunten zijn te bereiken via email en telefoon (in ieder

	geval op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur). Als contactpersoon van Opdrachtgever voor Opdrachtnemer fungeren uitsluitend de manager ICT, diens vervanger(s) en een aantal aangewezen medewerkers van Opdrachtgever. Na definitieve gunning van de opdracht zullen de benodigde gegevens worden uitgewisseld.
75.	Opdrachtnemer voert minimaal twee keer per jaar een voortgangsgesprek waarbij de strategisch contactpersoon, de manager ICT en de contactpersoon verantwoordelijk voor de operationele werkzaamheden van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever over de dienstverlening aanwezig zijn. In het voortgangsgesprek zullen de rapportages worden besproken en tussentijdse evaluatie van de Overeenkomst plaatsvinden (conform de gestelde eisen en beantwoording van de wensen). De Opdrachtnemer stuurt de contactpersoon van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen het gespreksverslag van het voortgangsgesprek.
Eis	Management rapportage
76.	Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode minimaal maandelijks kosteloos een digitaal bewerkbare rapportage aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Het format wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesteld. De rapportage dient binnen 5 werkdagen na het verstrijken van de periode waarop de rapportage betrekking heeft te worden aangeleverd. Door Opdrachtgever zal de volledigheid van de rapportages en de tijdige ontvangst van de rapportage worden gecontroleerd. De rapportage dient minimaal de volgende informatie te bevatten: - Orders/bestellingen; - Storingen/reparaties; - Klachten. Met daarbij het meldingsnummer Servicemanagement systeem, datum, tijd, locatie en omschrijving.
Eis	Duurzaamheid
77.	Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de actuele gestelde minimumeisen in de criteria van duurzaam inkopen op het gebied van hardware ontwikkeld door Agentschap NL Indien de criteria van duurzaam inkopen op het gebied van hardware door Agentschap NL worden bijgesteld gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst, dient de Opdrachtnemer zich hier aan te conformeren.
78.	Opdrachtnemer is verplicht, indien gewenst door Opdrachtgever, de gebruikte verpakkingsmaterialen en al het andere afval dat tijdens plaatsing en het oplossen van storingen ontstaat kosteloos te verwijderen en voor eigen rekening conform (milieu verantwoorde) wettelijke eisen af te voeren.
79.	Op verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer de te vervangen hardware datadrager gecertificeerd gewhiped kosteloos af.
Eis	Prijs
80.	Inschrijver vult de bijlage prijsinvulformulier in en voegt deze toe als bijlage 3. Hierbij dienen de volgende uitgangspunten te worden gehanteerd: - De bedragen dienen in Euro's te worden opgenomen, de opslagpercentages (minimaal 0 en maximaal 6, en afgerond op 1 decimaal) in %;

	- De bedragen en percentages dienen exclusief omzetbelasting (BTW) te worden opgenomen; - Alle aangeboden prijzen van de optionele dienstverlening (waaronder labeling, installatie, delivery, voorrij- en onderzoekskosten voor hardwarestoring buiten garantie) en aangeboden percentages (opslag en korting) liggen vast gedurende de gehele duur van de (Raam)overeenkomst inclusief de opties tot verlenging. Er vindt geen indexerings plaats.
81.	Inschrijver dient vaste opslagpercentages (op 1 decimaal nauwkeurig) aan te bieden voor alle hardware die wordt gebruikt voor het berekenen van de opslag voor: - Het inkopen van hardware; - Alle eisen zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
82.	Tijdens de garantieperiode behorend bij een product(type) brengt Opdrachtnemer bij storingen / reparaties geen voorrijkosten, arbeidskosten, materiaalkosten, onderzoekskosten en overige kosten in rekening.
83.	Opdrachtnemer mag voor een mogelijk uit te voeren reparatie buiten de garantieperiode een maximum bedrag van € 40,- exclusief BTW rekenen voor voorrijkosten en onderzoekskosten van de hardwarestoring. De kosten voor de reparatie zelf (arbeidskosten, materiaalkosten e.d.) komen overeen met de geaccordeerde offerte door Opdrachtgever voor de betreffende reparatie. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de offerte of dat blijkt dat de hardware niet reparabel is, is Opdrachtgever alleen de onderzoekskosten en voorrijkosten verschuldigd aan Opdrachtnemer.
Eis	Facturatie
84.	Door Opdrachtgever zal worden gecontroleerd of de factuur inhoudelijk juist is. O2G2 hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
85.	Opdrachtnemer dient per school/per locatie te factureren op basis van de binnen O2G2 gehanteerde kostenplaatsen. De facturen dienen centraal aan het Ondersteuningsbureau van O2G2 te worden aangeleverd en per locatie op kostenplaats te zijn gespecificeerd. Een gebruikersvriendelijke verzamelfactuur waarin deze gegevens zijn opgenomen is toegestaan. Het ondersteuningsbureau draagt zorg voor de doorbelasting aan de verschillende scholen/locaties. Nader kunnen verbijzonderingen overeen gekomen en beschreven in het DAP.
86.	De factuur bestaat uit twee delen: de verzamelfactuur en de specificatie facturen (een overzicht van de geleverde hardware en diensten) over de factuurperiode. De factuur bestaande uit de twee delen dient per mail te worden aangeleverd (in het overzicht met factuuradressen en het DFA wordt aangegeven wat wenselijk is). In de verzamelfactuur dienen ten minste de volgende gegevens te zijn opgenomen: - Het factuurnummer; - Het debiteurennummer; - Het bankrekeningnummer; - Het BTW nummer; - Het KvK nummer; - Een omschrijving met daarin de periode en een standaard omschrijving van de geleverde hardware en de dienstverlening waarop de factuur betrekking heeft; - Kostenplaats en naam school/locatie; - Het totaalbedrag, op kostenplaats voor de school/locatie (incl. en excl. BTW);

	- Andere gegevens die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer welke nader zijn overeengekomen. In de specificatie factuur worden de kosten uitgesplitst naar locatie, apparaat en dienstverlening. De specificatie is een Exceloverzicht, gespecificeerd op hardwaretype. Per locatie moeten de kosten inzichtelijk zijn. Per regel waar kosten vermeld staan, dient het labelnummer en serienummer van de hardware, soort dienstverlening, accessoires, naam school/locatie en kostenplaats vermeld te worden. In de specificatie dienen tenminste de volgende gegevens te worden opgenomen: - Locatie; - Werkordernummer; - Artikelnummer; - Omschrijving; - Garantievorm en garantietermijn; - Prijs per stuk / dienst; - Aantal stuks; - Totaal bedrag (incl en excl BTW); - Andere gegevens die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader zijn overeengekomen. Andere kosten op de factuur worden niet geaccepteerd. Op basis van bovenstaande minimale eisen Facturatie worden details beschreven in het DFA.
Eis	Normeringen (ISO, EU richtlijnen, enz.)
87.	Hardware voldoet aan alle huidige wettelijk geldende milieu- en Arbo-eisen.
88.	De hardware dient aan alle in Nederland gestelde milieu eisen te voldoen (inclusief de minimale duurzaamheidcriteria zoals gesteld door Agentschap NL).
89.	Verpakkingen van de hardware en de verbruiksmaterialen voldoen aan de richtlijnen voor verpakkingen, verpakkingsafval, papier en karton (Besluit Beheer Verpakkingen en Papier en Karton, maart 2005).
Eis	Service en onderhoud
90.	De maximale responstijden bij storingen is 3 kantooruren.
91.	De Oplostijd is maximaal 40 kantooruren.
92.	Storingen buiten kantooruren (kantooruren zijn: 8.00 tot 17.00 uur) kunnen doorgegeven worden via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.