

Door het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met alle opgenomen eisen zoals omschreven in dit document en het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen.

Onderstaand geldt voor alle Percelen, tenzij anders aangegeven.

Bestelling en levering	
1.	Alle tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangeboden producten dienen fabrieksnieuw en ongebruikt te zijn. Producten dienen werkend opgeleverd te worden.
2.	Leveringen zullen in principe door Opdrachtnemer op de hoofdlocatie van de Opdrachtgever plaatsvinden op schooldagen tussen 8.00 uur tot 17.00 uur. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om buiten deze tijden af te leveren. Werkzaamheden zullen zo veel mogelijk plaatsvinden buiten schooluren en tijdens schoolvakanties, om het primaire proces zo min mogelijk te verstoren.
3.	Indien levering plaats vindt op een schoollocatie of tijdens schoolvakanties is extra afstemming vereist met betrekking tot het geopend zijn van de desbetreffende afleverlocatie.
4.	De Opdrachtnemer stuurt van iedere bestelling een opdrachtbevestiging per e-mail naar de besteller en indien dit niet dezelfde persoon een cc naar de contracteigenaar van de Opdrachtgever. De opdrachtbevestiging vermeldt ten minste: merk, type, aantal, prijs, opties, ordernummer, besteller en afleveradres.
5.	De datum en het tijdstip van levering worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ten minste een week van tevoren vastgesteld.
6.	Levering vindt maximaal 14 werkdagen na bestelling plaats tenzij anders nader overeengekomen door Partijen. Een uitzondering hierop zijn de Built-to-Order systemen (systemen gefabriceerd op bestelling) en Configure-to-Order systemen (CTO's), ofwel op maat gemaakte configuraties. Ten behoeve van bovenstaande dient Opdrachtnemer maximaal 30 werkdagen na bestelling te leveren.
7.	Een product wordt standaard geleverd met de licentie voor de meest goedkope dan wel oudst mogelijke versie van het Operating System dat kan worden opgewaardeerd tot de meest recente versie (voor Microsoft: via APS IT-diensten B.V.), tenzij dit in de Nadere Offerteaanvraag door Opdrachtgever expliciet wordt uitgesloten. Het operating system dient reeds op het geleverde systeem geïnstalleerd zijn. Het betreft in alle gevallen nieuwe, wit ingekochte, licenties (voor Microsoft APS IT-diensten/SLB/SURF compliant OEM licenties).
8.	Opdrachtnemer garandeert dat tot op de laatste werkdag van de overeengekomen contractperiode de producten zonder forecast bestelbaar zijn.
9.	Voor zover het leveren van producten zonder verpakkingsmateriaal geen invloed heeft op de garantie dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om producten te leveren zonder verpakkingsmateriaal zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht worden. Voor perceel 2 geldt dat leveringen van minimaal 50 stuks zonder verpakkingsmateriaal worden geleverd.
10.	Een product in Perceel 1 dient in ieder geval op een reeds aanwezige lift (huidige Ergo XS) gemonteerd te kunnen worden. Het betreft de elektrisch in hoogte verstelbare wandlift met Safety Stop. Typenummer ErgoXS - EFFW5225ZP. Dubbelzuils wandlift, uitgevoerd met poten.
11.	Een product dat in grotere aantallen (meer dan 3) wordt besteld dient op componentniveau volledig identiek te zijn.
12.	Aflevering van producten omvat standaard (tenzij anders overeengekomen): <ul style="list-style-type: none"> • Afladen • Uitpakken • Meenemen verpakkingsmateriaal (niet van toepassing bij perceel 2 Hardware)
13.	Opdrachtnemer bevestigt dat alle Nadere Opdrachten DDP (Delivery Duty Paid) worden afgeleverd bij Opdrachtgever en dat er derhalve geen afhandelingskosten in rekening worden gebracht.

Bestelling en levering	
14.	Opdrachtnemer draagt zorg voor virusvrije oplevering van producten en systeemprogrammatuur.
15.	Alle producten, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de door Opdrachtgever aangegeven locatie kosteloos afgeleverd.
16.	Opdrachtnemer levert voor elke Nadere Opdracht digitale informatie (nader af te stemmen) aan richting Opdrachtgever t.b.v. import in het systeem van Opdrachtgever, Voor alle producten worden de gegevens kosteloos digitaal beschikbaar gesteld. Momenteel gaat Opdrachtgever uit van een csv-format.
17.	Desgevraagd in een Nadere Opdracht worden 'oude' producten kosteloos retour genomen.
18.	In geval van harde schijven worden deze verwijderd en vernietigd na retour name. Hiervan wordt een certificaat van vernietiging opgeleverd door Inschrijver en digitaal verstuurd aan de contracteigenaar van Opdrachtgever.

Prijzen, tarieven en opslagpercentage	
19.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen prijzen en tarieven plaatsvinden die ten minste marktconform zijn.
20.	Inschrijver bevestigt inzicht in zijn opslagpercentages te hebben gegeven door het volledig invullen van alle gevraagde invulvelden van de prijzenbijlage.
21.	Inschrijver bevestigt op de prijzenbijlage zijn maximale opslagpercentages te hebben opgegeven. Inschrijver bevestigt dat deze percentages onderdeel zijn van de totstandkoming van de verkoopprijs exclusief btw bij een Nadere Offerteaanvraag. Voor Opdrachtnemer is het duidelijk dat het opslagpercentage bij de adviesprijs wordt opgeteld om tot de verkoopprijs te komen.
22.	Opdrachtnemer bevestigt dat de ingevulde opslagpercentages van kracht blijven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ook als in die periode nieuwe modellen op de markt komen.

Garantie en regelgeving	
23.	Alle leveringen voldoen aan alle Europese en Nationale wet- en regelgeving en overige normen die de overheid stelt.
24.	Producten in Perceel 1 hebben een minimale continuïteitsgarantie van 10 jaar. Producten in Perceel 2 hebben een minimale continuïteitsgarantie van 5 jaar.
25.	Perceel 1: Tenzij anders overeengekomen dienen alle tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangeboden producten gedurende een periode van 12 maanden na de eerste levering leverbaar te blijven.
26.	Perceel 2: De Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste twee (2) A-merken. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. Voor niet A-merken is de periode 12 maanden.
27.	Opdrachtgever maakt gebruik van de standaard fabrieksgarantie (bepalingen) die bij het product horen. Er zijn geen aanvullende garantietermijnen van toepassing tenzij dit in de Nadere Offerteaanvraag door Opdrachtgever wordt gevraagd.
28.	Opdrachtnemer bevestigt bij een garantieclaim van Opdrachtgever uitsluitend fabrikantonderdelen te gebruiken met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur.
29.	Opdrachtnemer garandeert dat informatie welke tijdens de reparatie van een product onder ogen is gekomen van (een medewerker van) Inschrijver nimmer zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van Opdrachtgever.

Garantie en regelgeving	
30.	Reparaties onder garantie (al dan niet DOA (dead on arrival)) worden kosteloos afgehandeld onder coördinatie van de Opdrachtnemer en hiervoor worden geen kosten (bijvoorbeeld vergoedingen of voorrijkosten) in rekening gebracht. Indien een product opgestuurd dient te worden, wordt Opdrachtgever door Opdrachtnemer voorzien van de juiste informatie zoals adressering en benodigde logistieke identificatiegegevens. Tevens wordt er gelijktijdig een afspraak gemaakt voor het kosteloos ophalen bij Opdrachtgever van het defecte product door een koeriersdienst. Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever wanneer het gerepareerde product weer bij Opdrachtgever wordt afgeleverd.
31.	In geval door Opdrachtnemer (naar aanleiding van een storingsmelding van Opdrachtgever) wordt geconstateerd dat (delen van) een product defect is/zijn en dit buiten de garantieperiode ligt, wordt in overleg getreden met Opdrachtgever of er opdracht wordt gegeven tot reparatie. Buiten de garantieperiode is altijd een schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever tot reparatie nodig. Indien reparatie op locatie noodzakelijk is, hanteert Opdrachtnemer een standaard, vast bedrag voor voorrijkosten van maximaal € 60,- inclusief BTW per dag; ook in geval van meerdere bezoeken aan hetzelfde schoolbestuur dan wel scholen binnen dit bestuur. Alleen op verzoek en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever komt de Opdrachtnemer op locatie voorrijden. In het geval dat een Opdrachtnemer voor meerdere reparaties op dezelfde dag op dezelfde locatie voorrijdt, kunnen slechts eenmalig voorrijkosten in rekening gebracht worden. Indien op afstand Opdrachtnemer niet in staat is te constateren of een product defect is en een bezoek op locatie zou noodzakelijk zijn, is een schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever voor het bezoek op locatie noodzakelijk. Opdrachtnemer geeft minimaal drie maanden garantie op de reparatie. Vanzelfsprekend komen de kosten van de reparatie buiten de garantieperiode voor rekening van Opdrachtgever.
32.	Opdrachtnemer garandeert voldoende aanwezige kennis en gecertificeerde medewerkers in te zetten bij eventuele klachten, reparatie- en garantieafhandelingen.

Vraag, melding, klacht, gebrek, defect, storing, reparatie etc.	
33.	De Nederlandstalige helpdesk/servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar. Hier kunnen meldingen gedaan worden. De helpdesk/servicedesk is minimaal zowel via e-mail als telefonisch bereikbaar.
34.	Vanuit Opdrachtgever kunnen een aantal personen (in overleg nader vast te stellen) een melding doen bij de helpdesk/servicedesk van Opdrachtnemer.
35.	Opdrachtnemer gebruikt een systeem/applicatie om een melding in vast te leggen. Dit systeem is voor Opdrachtgever via internet te benaderen/raadpleegbaar. Opdrachtgever kan hieruit 24/7 informatie opvragen over specifieke zaken zoals stand van zaken rondom een reparatie en wordt middels overzichtelijke rapportages geïnformeerd.
36.	Perceel 1: Indien de melding een storing of defect betreft, dient Opdrachtnemer direct actie te ondernemen. De storing/defect dient, vanaf het meldingsmoment, binnen één werkdag (oplostermijn) opgelost te zijn, tenzij in de garantiebepaling een andere termijn is afgesproken. Indien blijkt dat herstel binnen die termijn niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer er voor dat aan het einde van de oplostermijn kosteloos een vervangend (vergelijkbaar) product ter beschikking wordt gesteld om de continuïteit van het onderwijs te waarborgen. Het vervangende product wordt omgeruild op het moment dat het gerepareerde product werkend wordt opgeleverd.
37.	Perceel 2: Indien de melding een storing of defect betreft, dient Opdrachtnemer direct actie te ondernemen. De storing/defect dient, vanaf het meldingsmoment, binnen twee werkdagen (oplostermijn) opgelost te zijn, tenzij in de garantiebepaling een andere termijn is afgesproken. Indien

Vraag, melding, klacht, gebrek, defect, storing, reparatie etc.	
	blijkt dat herstel binnen die termijn niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever en zal gezamenlijk het vervolg worden bepaald.
38.	Indien de melding een klacht betreft, komt Opdrachtnemer, gerekend vanaf het meldingsmoment, binnen één werkdag met een voorstel richting Opdrachtgever. Daarin is minimaal beschreven een omschrijving van de klacht, op basis van welke redenen Opdrachtnemer vindt dat de klacht wel of niet terecht is en welke activiteiten en/of maatregelen Opdrachtnemer treft om soortgelijke klachten te voorkomen.
39.	Indien een product binnen 10 werkdagen na levering gebreken vertoont, wordt deze kosteloos vervangen door Opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats binnen vijf werkdagen na melding door Opdrachtgever; de vijf werkdagen gelden niet voor Built-to-Order producten. Opdrachtgever krijgt daarbij de gelegenheid relevante data over te zetten naar het vervangende systeem.
40.	Perceel 1: Indien een genoemde (zie bovenstaande) oplostermijn niet wordt gehaald, is Opdrachtnemer direct in gebreke. Opdrachtnemer heeft vervolgens vijf kalenderdagen om alsnog een oplossing te treffen. Na deze termijn is Opdrachtnemer in verzuim. Op dat moment is er een aan Opdrachtgever direct opeisbare boete van toepassing, per dag dat het verzuim voortduurt, ter grootte van 20% van de aanschafwaarde van het product, totdat Opdrachtnemer niet meer in verzuim is. Perceel 2: Opdrachtnemer dient een minimaal oplospercentage te behalen van 98% per jaar, zijnde incidenten die binnen de gestelde termijn in de SLA worden opgelost. Voor iedere procent die Opdrachtnemer onder het minimum uitkomt en Opdrachtnemer derhalve niet behaald heeft Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 500,-.
41.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat deze de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad heeft en direct kan inzetten ten behoeve van Opdrachtgever.
42.	Desgewenst stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ruimte beschikbaar om producten en/of onderdelen op voorraad te kunnen leggen.

Dienstverlening	
43.	Opdrachtnemer verklaart aanverwante randapparatuur en accessoires te kunnen leveren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan toetsenborden, muizen, laders, etc.
44.	De Opdracht betreft zowel de levering van producten als het verlenen van aanvullende diensten op die producten zoals bijvoorbeeld het instrueren van gebruikers bij de levering van schoolborden, het op de werkplek aansluiten van desktops of het opplakken van stickers op laptops en tablets. De aanvullende dienstverlening wordt in de Nadere Offerteaanvraag gespecificeerd.
45.	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer service en onderhoud verleent op de geleverde producten en diensten.

Communicatie	
46.	Opdrachtnemer benoemt één eindverantwoordelijk accountmanager die als enig aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert in het kader van alle uit de Raamovereenkomst met Opdrachtgever voortvloeiende werkzaamheden. Daarnaast benoemt Opdrachtnemer één vervangend accountmanager.
47.	De Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon per gebied op het gebied van commercie, service en financiën.
48.	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal; technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.

Rapportage	
49.	Tenminste één keer per jaar en uiterlijk 4 maanden voor het verstrijken van de looptijd van de Raamovereenkomst of eventueel verlengingsmoment wordt op initiatief van de Opdrachtnemer de

Rapportage	
	Raamovereenkomst kosteloos geëvalueerd. Van deze evaluatie maakt de Opdrachtnemer kosteloos een schriftelijk verslag, welke aan Opdrachtgever wordt verzonden. Indien hiertoe aanleiding is kan Opdrachtgever verzoeken om een kosteloze extra evaluatie.
50.	Opdrachtnemer overlegt per half jaar een kosteloze rapportage waarin enkel gegevens zijn vermeld die zijn gerelateerd aan onderhavige aanbesteding.
51.	<p>De rapportage uit bovengenoemde eis bevat minimaal de volgende gegevens: Betreffende de leveringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen afgeleverde producten per model, type en registratie; • Data van aflevering; • Factuurbedrag (totaal en per type); • Tijdigheid van de aflevering; • In het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken / vervangen systemen. <p>Betreffende de garantieafhandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal aangemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident); • Aantal gebreken die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen; • Aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding. <p>Algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeteringsvoorstellen in de bestaande werkwijze ter optimalisatie van het leveringsproces en de uitvoering van de dienstverlening. • Artikelen anders dan het voorwerp van aanbesteding dienen buiten de rapportage gehouden worden.
52.	Voornoemde rapportage zal uiterlijk één week na afloop van het betreffende half jaar aan Opdrachtgever elektronisch en schriftelijk ter beschikking worden gesteld.

Facturering	
53.	<p>Op de factuur vermeldt Inschrijver in ieder geval (voor zover van toepassing) de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • volledige naam Opdrachtnemer Opdrachtnemer vermeldt de juridische naam. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat. • volledige adres Opdrachtnemer Opdrachtnemer vermeldt het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Vermelding van alleen een postbusnummer is niet voldoende. • btw-nummer Opdrachtnemer Bij fiscale eenheden is dat het btw-nummer van het onderdeel dat de prestatie levert. • KvK-nummer Opdrachtnemer • afleveradres waar de producten en diensten zijn geleverd • de factuurdatum • een uniek volgnummer • een referentie van Opdrachtgever bijvoorbeeld kostenplaats • de omschrijving van de producten of diensten die is geleverd • Artikelnummers van de geleverde producten • de hoeveelheid van de producten of de omvang van de diensten die is geleverd • het bedrag dat in rekening wordt gebracht, exclusief btw Levert Opdrachtnemer prestaties met verschillende btw-tarieven? Vermeld dan de aparte bedragen. • het btw-tarief dat Opdrachtnemer in rekening brengt • het btw-bedrag • het totaalbedrag dat in rekening wordt gebracht, inclusief btw
54.	Facturatie vindt uitsluitend plaats op basis van een getekende ontvangstbevestiging voor de geleverde producten.
55.	Facturatie dient digitaal aangeleverd te worden in PDF/A of XML formaat. Partijen hebben hier nader overleg over.