



BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN

EIS	ALGEMEEN
1.	Met het indienen van de inschrijving wordt onvoorwaardelijk ingestemd met de aanbestedingsprocedure, de uitgangspunten en de voorwaarden zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument.
2.	De inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen een eerste en enige Inschrijving; er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
3.	De inschrijving dient een realistisch karakter te hebben. Dit houdt in dat Inschrijver realisme betracht met betrekking tot haar tariefstelling. Met overeenkomstige toepassing van § 2.3.8.5 (Aanbestedingswet 2012 - abnormaal lage Inschrijvingen), artikel 2.116, kan Openbaar Onderwijs Groningen bij een Inschrijving die onuitvoerbaar of onrealistisch voorkomt - voordat zij deze Inschrijving kan afwijzen - schriftelijk verzoeken om de door haar nodig geachte verduidelijkingen binnen de door de Openbaar Onderwijs Groningen gestelde termijn aan te leveren. Openbaar Onderwijs Groningen is hiertoe echter geenszins gehouden.
4.	Inschrijver stemt ermee in dat een aanpassing van de rangorde niet aan de orde is, wanneer: • de hoogst scorende Inschrijver de verificatie met een negatief resultaat afsluit, of; • de Inschrijving van de hoogst scorende Inschrijver ter zijde moet worden gelegd indien niet aan de gestelde vereisten en voorwaarden kan worden voldaan, of; • de Inschrijving van de hoogst scorende Inschrijver ter zijde moet worden gelegd als gevolg van een gerechtelijke uitspraak. Toelichting: Wanneer de nummer één uit de rangorde om een van de drie vermelde redenen afvalt, zal de gecommuniceerde rangorde niet worden aangepast en zal nummer twee worden uitgenodigd om dezelfde procedure te doorlopen.
5.	Wanneer Openbaar Onderwijs Groningen het contract met de gegunde en gecontracteerde leverancier wegens wanprestatie of anderszins gedurende de contractperiode beëindigt, is Openbaar Onderwijs gerechtigd om de eerstvolgende van de beoordeling van deze aanbesteding te vragen of zij de oorspronkelijk gedane aanbieding gestand willen doen, met (indien van toepassing) in achtneming van reguliere prijsverhogingen. Openbaar Onderwijs gaat dan met deze inschrijver de resterende contractfase in.
6.	Communicatie en contractering geschiedt in de Nederlandse taal.
7.	Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW aangegeven tenzij anders vermeld.
8.	Tarieven die niet in de Inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel verleende prestaties worden geacht om niet te zijn verleend. In geval van aanvullende opdrachten/werkzaamheden op schriftelijk verzoek van Openbaar Onderwijs Groningen, kunnen door Inschrijver wel de kosten worden gefactureerd.

9.	Van alle Eisen en de door Inschrijver gegeven antwoorden en/of beschreven oplossingen in het beschrijvend document, § 5.1.3 (Gunningscriteria Kwaliteit), wordt verondersteld dat deze in de aangeboden tarieven zijn ingecalculleerd.
10.	Inschrijver beschikt aantoonbaar over een deugdelijke klachtenprocedure, al dan niet onderdeel van een integraal kwaliteit managementsysteem.
11.	Inschrijver heeft de Inschrijving laten ondertekenen door degene(n) die Inschrijver rechtsgeldig kan en mag vertegenwoordigen voor de contractwaarde die met deze aanbesteding is gemoeid. Dit moet blijken uit de KvK inschrijving.
12.	Inschrijver dient Bijlage 3 Prijzenblad volledig in te vullen. De Inschrijver mag geen wijzigingen aanbrengen in de structuur van het document.
13.	De Inschrijver dient tenminste de producten zoals vermeld in Bijlage 3 Prijzenblad te kunnen leveren, en garandeert dat deze producten gedurende de contractperiode leverbaar zijn. Indien blijkt dat, in incidentele situaties, een artikel niet meer leverbaar is, kan in overleg tussen Openbaar Onderwijs Groningen en Inschrijver een alternatief product worden geselecteerd.
14.	Indien de Inschrijver de door Openbaar Onderwijs Groningen gewenste producten niet kan/wil leveren is Openbaar Onderwijs Groningen vrij om gedurende de contractperiode deze producten elders af te nemen. Daarnaast kan het voorkomen dat ten behoeve van het onderwijsleerproces producten elders worden betrokken.
15.	Opdrachtnemer is leverancier van, en zal desgevraagd, minimaal drie verschillende merken desktops, drie verschillende merken laptops en drie verschillende merken monitoren kunnen leveren en servicen.
16.	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.
17.	De aangeboden hardware is aantoonbaar fabrieksnieuw met minimaal 12 maanden garantie. Het is niet toegestaan om gebruikte/gereviseerde/refurbished etc. hardware of onderdelen aan te bieden.
18.	Garantie die standaard wordt aangeboden door fabrikant wordt onverwijld doorgegeven aan distributeur en Openbaar Onderwijs Groningen.
19.	De hardware voldoet aan alle relevante wettelijke voorschriften en Europese richtlijnen ten aanzien van veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieu inclusief de minimale duurzaamheidscriteria 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
20.	Hardware heeft minimaal een technische en functionele levensduur van vier jaar.
21.	Hardware wordt geleverd inclusief aansluitmaterialen voor een correcte aansluiting.
Eis	APPARATUUR

22.	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.
23.	De aangeboden hardware dient in het standaard leveringsprogramma van inschrijver te zijn opgenomen. Daarnaast dient inschrijver, naast het standaard leveringsprogramma, "build to order" te kunnen leveren.
24.	Opdrachtnemer is verplicht verpakkingsmaterialen retour te kunnen nemen op het moment van levering, zonder additionele kosten in rekening te brengen. Het gebruik van duurzame, recyclebare en minder milieubelastende materialen dient te voldoen aan de 'Nederlandse Emissie Richtlijnen' (NER) en aan de Eural (Europese Afvalstoffenlijst).
Eis	IMPLEMENTATIE EN INITIELE INSTALLATIE STANDAARD ASSORTIMENT APPARATUUR
25.	De implementatie van de nieuwe Raamovereenkomst start direct na het verstrijken van de ALCATEL-termijn en is naar verwachting omstreeks 1 juli 2025 afgerond. O2G2 gaat daarna in overleg met de Opdrachtnemer.
Eis	INKOOP NIEUWE HARDWARE
26.	Nieuwe hardware, uitgezonderd Apple producten, is op moment van eerste bestelling door Opdrachtgever, minimaal 6 maanden leverbaar. Opdrachtnemer beoogt hiermee zo min mogelijk verschillende modellen af te nemen.
27.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig wanneer een product "end-of-life" is of gaat, uitgezonderd Apple producten, zodat Opdrachtnemer in de gelegenheid is om eventueel nog een bestelling te kunnen plaatsen.
Eis	BESTELPROCES
28.	U dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst 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.
29.	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 met ons bestelsysteem SpendCloud/ProActive. Deze koppeling is uiterlijk 1 maand 2 maanden na opdrachtverstrekking gerealiseerd. Zie voor meer informatie over ProActive: https://proactive-software.com/nl/
30.	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).
31.	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.
32.	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
33.	Openbaar Onderwijs Groningen is een organisatie die continue in ontwikkeling is. Dit houdt in dat een locatie kan worden afgestoten en/of wordt gewijzigd in onderwijsaanbod of wordt getroffen door bezuinigingen. Het kan voorkomen dat er in de (nabije) toekomst wijzigingen plaatsvinden in een aantal locaties en daarmee ook de voorzieningen op de scholen. Inschrijver gaat ermee akkoord dat deze wijzigingen doorgevoerd worden waarbij mogelijk het aantal scholen en afleveradressen worden verminderd of worden uitgebreid.
34.	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.
35.	Afleveren dient te geschieden op de daarvoor bestemde locatie. De kosten hiervoor liggen bij de Opdrachtnemer.
36.	De Opdrachtnemer dient de te leveren hardware, daar waar relevant, in milieuvriendelijke materialen (cfk-vrij) verpakt aan te leveren.
37.	De Opdrachtnemer laat alle documentatie, CD's e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden in overleg bij de Opdrachtgever achter.
38.	Opdrachtnemer registreert MAC adressen, serienummers, etsnummers, technische specificaties en locaties en stelt deze digitaal, in Excel, aan Opdrachtgever beschikbaar naast uitgebreide eis aanleveren CMDB en levert deze gegevens tevens aan in een met

	Opdrachtgever afgesproken formaat op een door Opdrachtgever aangewezen webserver. De kosten hiervoor liggen bij de Opdrachtnemer.
39.	Inbegrepen dienstverlening. Opdrachtnemer levert en garandeert minimaal de volgende dienstverlening als onderdeel van de standaard af te spreken dienstverlening: • Adequate communicatie over bestelling en tijdige verzending voor tijdige aflevering, inclusief laten tekenen voor ontvangst door aangewezen medewerkers ICT; • Adequate rapportages (digitaal en in persoon); • Adequate digitale informatie voor CMDB in Excel formaat; • Adequate registratie garantiecontracten; • Adequate facturatie; • (fabrieks)garantie 12 maanden; • 12 maanden Next Business Day On Site (NBDOS) 08:00-17:00 onderhoudsdiensten op de leveringen (support), voor desktops en laptops; • Levering aan de deur op alle locaties van Openbaar Onderwijs Groningen; • Levering op andere adressen dan een Openbaar Onderwijs Groningen locatie, bijvoorbeeld een onderaannemer van Opdrachtgever; • Opdrachtgever is, en blijft, eigenaar van de CMDB. • Inzake verpakkingsmaterialen en pallets van de hardware en/of onderdelen eist de Opdrachtgever dat na inbedrijfstelling de Opdrachtnemer (uiterlijk binnen 3 werkdagen) zorg dient te dragen voor het milieuvriendelijk afvoeren van al het verpakkingsmateriaal, conform wettelijke eisen. • Stickers van kenmerken op hardware. • Alle hardware wordt door Opdrachtnemer, voor levering aan Openbaar Onderwijs Groningen, voorzien van een duurzaam kenmerk in de vorm van een sticker, met daarop door Opdrachtgever vereiste gegevens, waarop minimaal het asset-ID is vermeld, aangevuld met een bar- en of QR code. De sticker moet een sterke kleefkracht hebben, scheurvrij, slijtvast en water-, vuil- UV en temperatuurbestendig zijn. • De informatie wordt tevens digitaal (in Excel/Word) aangeleverd in combinatie met het serienummer, technische specificatie en locatie aan de manager Werkplekbeheer van Openbaar Onderwijs Groningen. • In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald waar de sticker wordt geplaatst. • Aanbrengen asset-ID in BIOS/EFI. • Hetzelfde nummer dat via een sticker visueel zichtbaar wordt aangebracht, wordt ook door Opdrachtnemer in de BIOS/EFI (bij werkstations en laptops) als asset-ID geplaatst, zodat het geautomatiseerd kan worden uitgelezen. • Inventariseren/uitlezen van o.a. MAC adres, serienummer, locatiegegevens en asset-ID per apparaat ter import in de CMDB op een door Opdrachtgever aan te wijzen locatie. • Windows hardware wordt door Opdrachtnemer geregistreerd in Intune/Autopilot (inclusief uitlezen en aanleveren CMDB gegevens en hardware hashes) met onder andere als doel een 'out of the box experience' (OODB) voor de eindgebruiker.

	• Apple hardware wordt door Opdrachtnemer geregistreerd in DEP/Apple Schoolmanager omgeving. • Aanbrengen wachtwoord BIOS. • Instellen Wake-on Lan en PXE boot. • Doorvoeren van aanpassingen/wijzigingen in de BIOS van de te leveren hardware.
40.	Deze eis is vervallen.
41.	Niet inbegrepen dienstverlening, optioneel, waarvoor mogelijk extra kosten voor in rekening kunnen worden gebracht (indien dienstverlening door Opdrachtgever gewenst). Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer optioneel, tegen mogelijk extra kosten, onderstaande diensten te kunnen leveren: • Opdrachtnemer draagt zorg, voor levering, voor het inspoolen/installeren van het basisimage op bestelde MS Windows hardware. Hiervoor wordt, door Opdrachtgever, een geschikt basisimage ter beschikking gesteld; • Leveren van hardware zonder verpakkingsmateriaal (uitsluitend indien dit geen invloed heeft op de garantie); • Uitpakken, installeren en cablemanagement (het netjes wegwerken van kabels) op een locatie/werkplek van Openbaar Onderwijs Groningen; • Afvoer van oude hardware, inclusief gecertificeerde vernietiging hardware (datadrager).
42.	De Opdrachtnemer levert binnen de vastgestelde levertijd per bestelling de hardware op de locatie. Indien optionele dienstverlening om de hardware op de werkplek af te leveren en 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.
43.	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.
44.	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.
45.	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 voor niet Apple apparatuur:

	• 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. De volgende aflevertijden gelden voor Apple apparatuur: • Bestelling, standaard assortiment, minder dan 20 devices, maximaal 5 werkdagen. • Bestelling, standaard assortiment, 20-100 devices, maximaal 15 werkdagen. • Bestelling, standaard assortiment > 100 devices, maximaal 22 werkdagen.
46.	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.
47.	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 1,0% 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. Boete is niet van toepassing wanneer er sprake is van overmacht. Bewijslast hieromtrent rust bij Opdrachtnemer.
48.	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 40% 5% is Opdrachtgever vrij om de specifieke bestelling weg te zetten bij de partij met de laagst geboden prijs.
49.	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.
50.	Opdrachtnemer dient op alle locaties van Opdrachtgever te leveren.
51.	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. Voorname gegevens dienen ook beschikbaar gesteld te worden via het Servicemanagementsysteem van Opdrachtgever in de CMDB.
52.	Indien blijkt dat de hardware bij (af)levering al volledig of gedeeltelijk defect 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.
53.	Foutieve leveringen worden kosteloos retour genomen, en volledig gecrediteerd, door Opdrachtnemer.
54.	Manco's of foutieve leveringen dienen binnen 2 werkdagen na foutmelding hersteld te worden.
55.	Transportkosten voor afgekeurde en onjuist geleverde producten zijn voor rekening van de Inschrijver.
56.	Inschrijver dient voor vragen en storingen één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar te stellen. Medewerkers dienen op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur op dit telefoonnummer bereikbaar te zijn.
Eis	GARANTIE, ONDERHOUD, STORINGEN EN REPARATIES
57.	Opdrachtnemer geeft garantie op de geleverde hardware. Voor alle leveringen geldt een garantietermijn van tenminste één jaar. Teneinde een beroep te doen op garantie dienen wij slechts vast te stellen dat de hardware de gegarandeerde eigenschappen niet bezit, niet dan wel niet volledig voldoet aan de specificaties, dan wel anderszins niet naar behoren functioneert. Indien opdrachtnemer van mening is dat wij geen beroep kunnen doen op deze garantievorm, omdat een gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen dan wel terug te voeren is op niet aan opdrachtnemer toe te rekenen andere oorzaken of op niet door opdrachtnemer geleverde of geadviseerde programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast ter zake op de opdrachtnemer.
58.	Met betrekking tot garantieafhandeling en correctief onderhoud van desktops en laptops geldt 12 maanden Next-Business Day-On-Site (NBDOS). Deze garantievorm is inclusief manuren en onderdelen en eventuele overige kosten . Deze garantievorm is, indien door Opdrachtnemer gewenst, tegen meerkosten, uit te breiden naar minimaal 36 maanden NBDOS.
59.	Als een gebrek of gebreken niet binnen de overeengekomen oplostijd/reparatietijd is (zijn) hersteld, staat opdrachtnemer na het verstrijken van de maximale oplostijd/reparatietijd ervoor in dat wij gebruik kunnen maken van andere door of via opdrachtnemer ter beschikking te stellen andere gelijkwaardige apparatuur.
60.	Indien opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van gebreken zijn wij, onverminderd onze verdere rechten, gerechtigd deze gebreken na voorafgaande

	kennisgeving op kosten van opdrachtnemer hetzij zelf hetzij door derden te doen verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is opdrachtnemer verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.
61.	De garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op de geleverde hardware, geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan Opdrachtgever en is inbegrepen in de aanschafkosten.
62.	De garantie, onderhoud en support dient te blijven geborgd door de fabrikant, echter Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor uitvoering door, of in opdracht van, fabrikant. Opdrachtnemer moet daarnaast reparaties uit kunnen voeren met behoud van garantie van desbetreffend merk en op het gehele apparaat.
63.	Uitgevoerde garantiewerkzaamheden moeten gemeld worden, via het Servicemanagementsysteem, bij Opdrachtgever en worden opgenomen in de CMDB.
64.	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de hardware nog tenminste 4 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum.
65.	Opdrachtnemer garandeert een responstijd van maximaal 9 kantooruren.
66.	Opdrachtnemer garandeert een oplostijd van maximaal 40 kantooruren (5 werkdagen).
67.	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.
68.	Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd.
69.	Bij alle vervangen hardware blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
70.	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.
71.	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).
72.	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.

73.	Door Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager en vervanger te worden aangesteld.
74.	Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor oplossingen (en verwijst Opdrachtgever niet door naar fabrikant/distributeur/importeur).
75.	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. De Opdrachtnemer onderneemt zodanig actie dat de storing wordt opgelost of gerepareerd.
76.	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.
77.	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 Raamovereenkomst 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.
78.	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.
79.	De Opdrachtnemer stuurt binnen 15 minuten na het melden van de hardwarestoring een digitale ontvangstbevestiging van de hardwarestoring 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.
80.	De Opdrachtnemer komt binnen 8 kantooruren na melding van de hardwarestoring, voor wat betreft desktops en laptops waarvoor NBDOS is afgesloten, op de desbetreffende locatie om de hardware te repareren of om te ruilen. Via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever zal de Reactietijd op storingen worden gemeten. Natuurlijk

	laat dit onverlet Opdrachtnemers (zorg)plicht om aantoonbaar te maken dat aan deze verplichtingen wordt voldaan.
81.	Alle niet-Apple hardware die retour Opdrachtnemer gaat voor reparatie onder garantie wordt na maximaal 5 werkdagen gerepareerd door Opdrachtnemer afgeleverd op de locatie of er wordt na maximaal 5 werkdagen een nieuw apparaat afgeleverd op de locatie met minimaal dezelfde functionaliteiten als het retourgenomen apparaat. Alle Apple hardware die retour Opdrachtnemer gaat voor reparatie onder garantie wordt na maximaal 10 werkdagen gerepareerd door Opdrachtnemer afgeleverd op de locatie of er wordt na maximaal 10 werkdagen een nieuw apparaat afgeleverd op de locatie met minimaal dezelfde functionaliteiten als het retourgenomen apparaat.
82.	Op het moment dat Opdrachtnemer de opdracht tot reparatie heeft ontvangen, gaat de oplostijd lopen. De oplostijd stopt als de Opdrachtgever een digitale gereedmelding via haar Servicemanagementsysteem heeft ontvangen.
83.	Eenvoudige reparaties die duidelijk wijzen op een kleine vervanging van componenten desktops en laptops worden direct op de locatie van Opdrachtgever uitgevoerd. Bij niet direct ter plekke kunnen oplossen van hardwareproblemen gaat de hardware mee retour Opdrachtnemer.
84.	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 verschuldigd. Indien van toepassing draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de betreffende hardware retour wordt gezonden naar locatie O2G2.
Eis	KLACHTEN
85.	Opdrachtgever meldt klachten, zoveel als mogelijk via haar Servicemanagement systeem, aan Opdrachtnemer.
86.	Opdrachtnemer stuurt binnen maximaal 2 uur na de gemelde klacht een digitale ontvangstbevestiging van de klacht via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever.
87.	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
88.	De communicatie tussen Inschrijver (en onderaannemer) en Openbaar Onderwijs Groningen dient te geschieden in de Nederlandse taal. Alle op te leveren documenten / rapportages / verklaringen / verslagen e.d. zijn gesteld in de Nederlandse taal.

89.	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.
90.	Medewerkers als bedoeld in het vorige artikel dienen in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag, 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.
91.	Werkzaamheden die verricht moeten worden door Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Raamovereenkomst, zoals bijvoorbeeld afleveren van hardware op de werkplek, dienen te geschieden tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Binnen de schoolvakanties (Regio Noord) kan Opdrachtnemer niet afleveren op locatie tenzij anders afgesproken met Opdrachtgever.
92.	Vanuit de Opdrachtnemer is er één vaste aanspreekpersoon en een vaste vervanger voor zowel operationele, tactische als strategische zaken. 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. 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 via e-mail en telefoon (in ieder geval op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur) bereikbaar. Als contactpersoon van Opdrachtgever voor Opdrachtnemer fungeren uitsluitend de contracteigenaar, diens vervanger(s) en een aantal aangewezen medewerkers van Opdrachtgever. Na definitieve gunning van de opdracht zullen de benodigde gegevens worden uitgewisseld.
93.	Het contractmanagement van Opdrachtnemer is centraal belegd bij de contracteigenaar. De contracteigenaar zal minimaal één keer per jaar een jaaroverleg met het management van Opdrachtnemer voeren. Indien door contracteigenaar gewenst sluiten hierbij aan, namens Opdrachtnemer, de accountmanager en namens Opdrachtgever, contractbeheerder(s) (operationeel-/ tactisch) en/of inkoop. De Opdrachtnemer notuleert en stuurt de contracteigenaar van Opdrachtgever binnen één week het gespreksverslag van het jaaroverleg.
94.	Tijdens het jaaroverleg wordt minimaal de managementinformatie besproken over het afgelopen jaar en de verwachtingen voor het toekomstige jaar. Deze informatie wordt minimaal één week voorafgaand aan het jaaroverleg door Opdrachtnemer per e-mail aangeleverd aan contracteigenaar van Opdrachtgever.
95.	Eénmaal per kwartaal, of zo vaak naar behoefte, dient er (operationeel-/tactisch) overleg te zijn tussen de contractbeheerder(s) van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens het overleg zal in ieder geval de managementrapportage worden besproken. Ook overige relevante zaken dienen tijdens dit overleg aan de orde te komen. De Opdrachtnemer notuleert en stuurt de contractbeheerder van Opdrachtgever binnen één week het gespreksverslag van het kwartaaloverleg.

96.	Opdrachtnemer notuleert en maakt een verslag van alle overleggen, welke uiterlijk één week nadat het overleg heeft plaatsgevonden, per e-mail wordt aangeleverd. Het verslag is pas na akkoord van Opdrachtgever vastgesteld en onderdeel van de gemaakte afspraken/besluiten.
97.	Het contractbeheer, operationeel- en tactisch beheer, is centraal belegd bij de afdeling van contracteigenaar. Deze contactpersoon schakelt met de contactpersoon van Inschrijver, welke beslisbevoegd is voor het gehele aanvraagproces (de acceptatie van aanvragen, afhandeling van aanvragen, klachtenafhandeling, enz.).
98.	Problemen/calamiteiten dienen per ommegaande schriftelijk vastgelegd te worden en doorgegeven te worden aan de contractbeheerder.
99.	Openbaar Onderwijs Groningen dient geïnformeerd te worden over nieuwe producten inclusief de gebruiksmogelijkheden en wijzigingen in het te leveren assortiment. Deze informatie zal verstrekt worden tijdens het jaaroverleg. Wijzigingen in het assortiment dienen per direct te worden gecommuniceerd aan Openbaar Onderwijs Groningen, en kunnen pas na instemming door Openbaar Onderwijs Groningen worden doorgevoerd.
Eis	MANAGEMENT RAPPORTAGE
100.	Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode minimaal eenmaal per kwartaal kosteloos een digitaal bewerkbare rapportage aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Het format wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd. 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
101.	Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de actuele gestelde minimeisen 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 Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer zich hier aan te conformeren.
102.	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.
103.	Op verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer de te vervangen hardware datadrager gecertificeerd gewhiped kosteloos af.
104.	De Inschrijver dient te voldoen aan het actuele Besluit beheer verpakkingen 2014, en de overige van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Hierin is afgesproken dat gestreefd dient te worden naar:

	• reductie van de hoeveelheid verpakkingen; • gebruik van minder milieubelastende (verpakkings-)materialen; • recycling en hergebruik van verpakkingen. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt zal Inschrijver deze naleven. Als dit op bezwaren stuit dient de ondernemer dit schriftelijk te melden bij de Opdrachtgever. Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de Opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door de Opdrachtnemer. Bij levering overblijvende milieuvriendelijke materialen, inclusief de bijbehorende verpakkingsmaterialen, dienen door de Opdrachtnemer te worden verzameld en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, door of voor rekening van de Opdrachtnemer, te worden afgevoerd. De Opdrachtnemer garandeert dat de te gebruiken producten door de samenstelling, de wijze van productie, de verpakking, het gebruik en de afvalopbrengst het milieu niet sterker belast dan in de aanbidding is aangegeven. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich inspanst de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen. De Inschrijver gebruikt (waar mogelijk) verpakkingsmaterialen die op eenvoudige wijze hergebruikt of gerecycled kunnen worden.
105.	De Inschrijver gebruikt (waar mogelijk) verpakkingsmaterialen die op eenvoudige wijze hergebruikt of gerecycled kunnen worden.
106.	De motoren van de voertuigen die worden ingezet ten behoeve van de levering van de producten, dienen minimaal te voldoen aan de Euro V norm, zoals beschreven in de Europese emissiestandaard.
Eis	PRIJS
107.	Opdrachtgever vergoed aan Opdrachtnemer de inkoopprijs van het gevraagde plus een opslagpercentage. Het opslagpercentage van Opdrachtnemer staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
108.	Het opslagpercentage wordt berekend als percentage over de inkoopprijs van de gevraagde hardware van Inschrijver.
109.	Opdrachtgever kan, voor plaatsing van de opdracht, een controle doen op marktconformiteit. Indien blijkt dat de gehanteerde inkoopprijs significant afwijkt van de controleprijs ($\geq 5\%$) is er in ieder geval geen sprake van marktconformiteit, tenzij Opdrachtnemer het tegendeel aantoont. Vanzelfsprekend geldt hierbij dat de controle plaats vindt op basis van gelijkwaardige condities. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bewijsstukken op te vragen zoals offertes, inkoopfacturen en creditfacturen om de inkoopprijs te (laten) controleren. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen en inzage te geven in alle relevante stukken die noodzakelijk zijn om te voldoen aan deze bewijslast. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, na aantoonbaar gemaakte twijfel over de marktconformiteit van aangeboden prijzen, een opdracht elders uit de markt te betrekken.

110.	Opdrachtgever kan een “special bid” opvragen, bijvoorbeeld bij grote afname. In die gevallen dient Opdrachtnemer een marktconforme, speciale offerte in.
111.	Indien namens opdrachtgever een “special bid” bij een fabrikant wordt opgevraagd, overlegt opdrachtnemer de originele offerte die door de fabrikant is geoffreerd aan opdrachtgever.
112.	Opslagpercentages en prijzen zijn realistisch en marktconform en zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen in beschrijvend document. Realistisch en marktconform houdt in dat een eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke opslagpercentage en prijs wordt ingediend. De ingediende opslagpercentages en prijzen vormen de basis voor een uitvoerbare overeenkomst.
113.	Opslagpercentages zijn integraal; dat wil zeggen dat alle kosten, marges en opslagen zijn verdisconteerd, tenzij hier specifiek een prijs voor wordt gevraagd.
114.	De prijzen voor garantie worden geacht te zijn verwerkt in de opslagpercentages.
115.	Inschrijver vult Bijlage 3 Prijzenblad in en voegt deze toe als bijlage 3. Hierbij dienen de volgende uitgangspunten te worden gehanteerd: • Bedragen dienen in Euro's te worden opgenomen; • Opslagen/kortingen dienen in procenten (afgrond op 1 cijfer achter de komma) te worden opgenomen. • Alle aangeboden prijzen/tarieven/percentages zijn inclusief. Dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor materialen, montage en installatie, implementatie, retourname, advisering, statiegeld, verpakkingen, transport/verzekering, bezorgkosten, koppelingskosten website, reiskosten, parkeren, garantie, administratieve kosten, belastingen, (sociale) premies, service, winst, overhead alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering en beëindiging van de Opdracht zijn verbonden. Alle kosten dienen verdisconteerd te zijn in de inschrijfprijs/percentages. • Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW, inclusief verpakking en bij levering DDP (Incoterms 2000). • Alle aangeboden percentages liggen vast gedurende de gehele duur van de (Raam)overeenkomst inclusief de opties tot verlenging, Er vindt geen indexering plaats. • Voor alle aangeboden prijzen geldt dat, vanaf 01-01-2026, eventuele prijsverhogingen, maximaal eenmaal per jaar, kunnen worden doorberekend, gebaseerd op de consumentenprijsindex (CPI), op basis van de cijfers van het CBS, gemaximaliseerd tot 5% per jaar. Eventuele bijstellingen kunnen alleen plaatsvinden per 1 januari en dienen uiterlijk op 1 december daaraan voorafgaand schriftelijk aan Openbaar Onderwijs Groningen kenbaar worden gemaakt. Inhaalslagen voor niet toegepaste bijstellingen zijn niet mogelijk.
116.	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.

117.	Tijdens de garantieperiode behorend bij een product(type) brengt Opdrachtnemer bij storingen / reparaties geen voorrijkosten (voor wat betreft desktops en laptops), arbeidskosten, materiaalkosten, onderzoekskosten en overige kosten in rekening.
118.	Opdrachtnemer mag voor een mogelijk uit te voeren reparatie buiten de garantieperiode een maximum bedrag van € 50,- 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
119.	Opdrachtnemer dient digitaal te kunnen factureren aan Openbaar Onderwijs Groningen.
120.	Facturering is duidelijk en correct.
121.	Door Opdrachtgever zal worden gecontroleerd of de factuur inhoudelijk juist is. O2G2 hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
122.	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.
123.	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: • Kenmerk/referentienummer opdracht; • 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; • Topdesk ordernummer Opdrachtgever • 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.
124.	Inschrijver factureert alleen voor de werkelijk geleverde producten. Uitsluitend facturen voorzien van referentienummer van de Opdrachtgever kunnen betaalbaar worden gesteld. Er vindt geen betaling plaats voor producten die niet geleverd zijn.
125.	De betalingstermijn voor facturen bedraagt 30 dagen na ontvangst van de correcte factuur, onder vermelding van referentienummer Openbaar Onderwijs Groningen en correcte levering.
Eis	NORMERINGEN (ISO, EU richtlijnen, enz.)
126.	Hardware voldoet aan alle huidige wettelijk geldende milieu- en Arbo-eisen.
127.	De hardware dient aan alle in Nederland gestelde milieu eisen te voldoen (inclusief de minimale duurzaamheidscriteria zoals gesteld door Agentschap NL).
128.	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
129.	De maximale responstijden bij storingen is 9 kantooruren.
130.	De Oplostijd is maximaal 40 kantooruren.
131.	Storingen buiten kantooruren (kantooruren zijn: 8.00 tot 17.00 uur) kunnen doorgegeven worden via het Servicemanagement systeem van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
Eis	JURIDISCH
132.	Op basis van het sanctiepakket van de Europese Unie (EU) kan door aanbestedende dienst niet aan Russische ondernemingen worden gegund. Inschrijvers - ongeacht hun herkomst - mogen niet meer dan 10% van de waarde van de opdracht van Russische ondernemingen betrekken, als onderaannemer of hoofdleverancier. Hierbij verwijst aanbestedende dienst ook naar Artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014.

133.	In het geval dat de Inschrijver extra inspanningen moet verrichten om een eventuele achterstand in de oplevering teniet te doen, zal dit in geen geval tot extra kosten leiden voor Openbaar Onderwijs Groningen.
134.	Indien er sprake is van vertraging ten opzichte van de aanlevering, dan verplicht de Inschrijver zich ertoe dit direct te melden aan Openbaar Onderwijs Groningen.
135.	Indien er sprake is van vertraging ten opzichte van de aanlevering, dan verplicht de Inschrijver zich ertoe inzicht te geven in zowel aard als oorzaak als gevolgen als mogelijke oplossingen.
136.	De gevolgen van niet of niet tijdige melding van hetgeen beschreven onder de vorige twee onderwerpen zijn voor rekening van de Inschrijver.
137.	Indien de Inschrijver, door Openbaar Onderwijs Groningen aantoonbaar te maken, na opdrachtverlening in de praktijk niet voldoet aan de gestelde eisen en er sprake is van een wanprestatie, dan kan de door Openbaar Onderwijs Groningen verleende opdracht worden ontbonden.
138.	Openbaar Onderwijs Groningen behoudt zich het recht voor om na de contractdatum nog schriftelijk wijzigingen (betreft wijzigingen die niet de essentie van de aanbesteding / producten en diensten betreffen) in de verstrekte opdracht aan te brengen.
139.	Indien Openbaar Onderwijs Groningen na de contractdatum nog schriftelijk wijzigingen in de overeenkomst aanbrengt, dan verplicht de Inschrijver zich ertoe om de gevolgen voor het uitvoeren van de wijzigingen binnen tien (10) werkdagen aan te geven.
140.	Openbaar Onderwijs Groningen zal vervolgens binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de consequenties vermeld beslissen of de wijzigingen in de overeenkomst worden overgenomen.
141.	Wijzigingen in de overeenkomst zoals vermeld in bovenstaande drie eisen mogen pas doorgevoerd worden na schriftelijke bevestiging van Openbaar Onderwijs Groningen.
142.	Meerkosten kunnen enkel in rekening worden gebracht indien schriftelijk overeengekomen.
143.	Aan de eventueel genoemde indicatieve aantallen en producten in Bijlage 3 Prijzenblad kunnen geen rechten ontleend worden in termen van minimale afzet.