

## Bijlage 6 Programma van eisen

### De opdracht

- Eis 1 De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in de Offerteaanvraag.
- Eis 2 Opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit programma van eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten. Opdrachtnemer is verplicht de aangeboden kwaliteit te bieden en leveren en komt niet in aanmerking voor een vergoeding als er extra kosten worden gemaakt.

### Algemeen

- Eis 3 De werktijden die van toepassing zijn op deze opdracht zijn maandag t/m vrijdag 08:00 – 17:00 uur met uitzondering van feestdagen.
- Eis 4 Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende Huis- en Gedragsregels van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan deze regels gedurende de looptijd van de opdracht wijzigen. In dat geval ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever de nieuwe versie, waarna Opdrachtnemer zich houdt aan deze nieuwe versie.
- Eis 5 Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van Communicatie Carmel centraal.

### Personeel

- Eis 6 Opdrachtnemer zet personeel in dat goed geïnstrueerd is, beschikt over de nodige vakkennis en in staat is zelfstandig te werken. Het beschikken over de juiste vakkennis wordt, op eerste verzoek door opdrachtgever, bewezen door de juiste diploma's en/of certificaten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet en het behoud van de vakkundigheid van haar medewerkers.
- Eis 7 Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die de digiborden brengen/plaatsen beschikken over een Vca-certificering en zich met duidelijk herkenbare bedrijfskleding melden bij de receptie van de school. Medewerkers van opdrachtnemer dienen zich te allen tijde op verzoek te kunnen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.
- Eis 8 Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor opdrachtgever voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal. Het niveau van de taal komt overeen met het niveau van de functie.

### Communicatie

- Eis 9 Alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dat gaat over de opdracht vindt plaats in de Nederlandse taal. Ook handleidingen en eventuele additionele documentatie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn (met uitzondering van het gebruik van Engelse termen).
- Eis 10 Opdrachtnemer biedt opdrachtgever een vast contactpersoon met vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) voor vragen, klachten en meldingen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever. Opdrachtgever heeft altijd een back-up beschikbaar. Wanneer de contactpersoon afwezig is, wordt deze binnen één (1) dag vervangen door een andere geschikte persoon. Deze vervanging wordt zo snel mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever.

- Eis 11 Opdrachtgever stelt voor Opdrachtnemer een vaste contractmanager inclusief back-up aan, die fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtnemer.
- Eis 12 Tijdens de looptijd van de overeenkomst vinden minimaal 1x per jaar (strategisch) overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en indien gewenst door opdrachtgever of opdrachtnemer in een andere (hogere) frequentie. Onderwerp van het overleg is de voortgang van de dienstverlening inclusief zaken als klachten, storingen en verbeterpunten.

#### Managementinformatie en rapportages

- Eis 13 Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van de relevante ontwikkelingen op de markt en geeft opdrachtgever hierover (ongevraagd en gevraagd) advies.
- Eis 14 Opdrachtgever keurt alle (management)rapportages vooraf goed. Opdrachtnemer wijzigt de rapportages, vult deze aan of levert aanvullende rapportages wanneer opdrachtgever dit wenst.
- Eis 15 Opdrachtnemer rapporteert éénmaal per jaar digitaal aan opdrachtgever. Indien opdrachtgever of opdrachtnemer een hogere frequentie noodzakelijk acht, dan werkt opdrachtnemer hieraan mee. Dit doet opdrachtnemer kosteloos. De rapportages bevatten in ieder geval:
- Totaal gefactureerde bedrag;
  - Geleverde apparatuur inclusief type- en serienummers;
  - Bestel- en leverdata;
  - Informatie en aantallen met betrekking tot uitval en uitgevoerde reparaties;
  - Klachten inclusief of deze wel of niet zijn afgehandeld. Hierbij dient opdrachtnemer onderscheid te maken op basis van klachtstatus (afgerond, lopend, etc.) en klachtoorsprong (installatie, serviceafhandeling, etc.);
  - Facturatieoverzicht inclusief status.
- Eis 16 Opdrachtnemer rapporteert op stichtingsniveau, waarbij in de rapporten wordt gespecificeerd op locatieniveau. Opdrachtnemer richt de rapportages aan de vastgestelde contractmanager bij Opdrachtgever.
- Eis 17 Opdrachtnemer rapporteert éénmaal per jaar digitaal aan de contracteigenaar en contractmanager. De rapportages bevatten in ieder geval:
- De voortgang op de lange termijn doelstellingen;
  - Innovaties;
  - Markontwikkelingen;
  - Verbetervoorstellen;
  - Contractoptimalisatie.

#### Implementatie

- Eis 18 Opdrachtnemer start direct na ondertekening van de overeenkomst, samen met de contactperso(n)en van opdrachtgever, met de implementatie van de overeenkomst. Hiervoor wordt na gunning een Implementatieplan opgesteld. De gehele dienstverlening dient uiterlijk 1 maand na ondertekening van de overeenkomst beschikbaar te zijn.

### Overdracht en exit strategie

- Eis 19 Opdrachtnemer garandeert dat bij (tussentijdse) ontbinding van de overeenkomst, of niet verlenging van de overeenkomst de volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de dienstverlening horen aan opdrachtgever.
- Eis 20 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle werkzaamheden die volgens opdrachtgever nodig zijn voor een soepele overgang van de dienstverlening, worden overgedragen naar de opdrachtgever. Dit gebeurt zonder dat de activiteiten van opdrachtgever onderbroken worden.

### Maatschappelijk verantwoord ondernemen

- Eis 21 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal wordt gebruikt. Voor het verpakkingsmateriaal wordt geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal als er andere opties mogelijk zijn. De gebruikte verpakkingen bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal.
- Eis 22 Indien gevraagd neemt opdrachtnemer alle verpakkingsmaterialen kosteloos retour en voert dit op de juiste manier af, bij voorkeur voor milieuvriendelijke recycling.
- Eis 23 Verwijderde apparatuur wordt afgevoerd volgens milieuwetgeving en recyclingnormen. Opdrachtnemer moet aantonen dat dit op een verantwoorde manier gebeurt. Opdrachtnemer biedt Carmel te allen tijde de mogelijkheid een alternatieve bestemming toe te kennen aan af te voeren apparatuur (bijvoorbeeld een goed doel).
- Eis 24 ~~De aangeboden digiborden dienen te voldoen aan het onderstaande minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013 (of een opvolgende richtlijn). Richtlijn EU/1062/2010 is per 1 maart 2021 vervallen, gekoppelde energie labels worden derhalve niet meer geaccepteerd.~~
- ~~● Beeldscherm 70,1" <98": minimaal Energielabel F.~~
- ~~Indien de digiborden beschikken over een geïntegreerde port-replicator beschikken mag het energielabel één trede lager zijn. Opdrachtnemer toont dit aan middels:~~
- ~~● Technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. Een label volgens EU-verordening inzake energie-etikettering (Verordening (EU) 2017/1369) voldoet in ieder geval. Of gelijkwaardig.~~
- Eis 25 Het beeldscherm schakelt, na een bepaalde tijd, automatisch volledig uit als de computer is uitgeschakeld. Opdrachtgever dient zelf in te kunnen stellen per digibord wat deze uitschakeltijd is.
- Eis 26 De opdrachtnemer levert standaard de te leveren producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer (indien van toepassing). Daarnaast gaat de opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij, zoals de merkeigenaar) binnen twee maanden na het afsluiten van het contract in dialoog met de inkopende organisatie, waarin de opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij) advies geeft aan de inkopende organisatie hoe die ervoor kan zorgen dat:
- tijdens de duur van het contract de opties voor energiebeheer optimaal ingesteld zijn en blijven, om te voorkomen dat optimale instellingen (ongewild) gewijzigd worden bij ingebruikname;
  - de gebruiker weet hoe de batterij het beste gebruikt kan worden om een optimale levensduur te garanderen (indien van toepassing).

Niet elk ICT-product heeft opties voor energiebeheer die kunnen worden aangepast. In dat geval is het niet nodig om in gesprek te gaan over het behouden van de optimale instellingen voor energiebeheer. In dat geval is het wel belangrijk dat de producten bij installatie al standaard optimaal zijn ingesteld.

### **Kosten, prijzen en tarieven**

Eis 27 De door opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere kosten gefactureerd worden dan de tarieven zoals overeengekomen en als aangeboden in het prijzenblad.

Eis 28 De overeengekomen tarieven mogen worden geïndexeerd conform hetgeen hierover opgenomen in de Raamovereenkomst.

### **Administratie en facturatie**

Eis 29 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen systeem.

Eis 30 Facturering voor levering en installatie van de dienstverlening vindt plaats na volledige oplevering en acceptatie, uitgesplitst per nadere opdracht.

Eis 31 Opdrachtgever hanteert voor facturen een betalingstermijn van dertig (30) dagen.

Eis 32 Facturen worden minimaal in PDF formaat aangeleverd aan [factuur@carmel.nl](mailto:factuur@carmel.nl). Indien XML aanleveren mogelijk is, dan gaat de voorkeur van Opdrachtgever hier naar uit. Hierover zullen dan aanvullende afspraken gemaakt worden met betrekking tot de wijze van aanleveren. Opdrachtnemer factureert aan het vermelde factuuradres, onder vermelding van:

- Factuurnummer;
- Inkoopordernummer (SCC nummer), kostenplaatsnummer of projectcode (toepasselijke code of nummer wordt door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt);
- Factuurdatum;
- Eenduidige omschrijving van de verrichte prestatie (gespecificeerd naar aantal en soort);
- De samenstelling van tarief (gespecificeerd naar eenheidstarief vermeerderd met aantal);
- Juiste optelling en toepassing van de btw-regels;
- Naam Opdrachtgever;
- Bankrekeningnummer (IBAN) van opdrachtnemer;
- Btw-identificatienummer van opdrachtnemer;
- Afleverlocatie;
- Serienummer(s) (deze mogen ook bijgevoegd worden naast de factuur);
- BIC/SWIFT-code.

Eis 33 Opdrachtgever mag haar facturatievoorwaarden, facturatieproces en administratieproces in de loop van de overeenkomst wijzigen. Na de wijziging ontvangt opdrachtnemer van opdrachtgever een

vernieuwde versie. Opdrachtnemer gaat weigert deze wijzigingen niet, wanneer zij dit niet zonder goede reden kan onderbouwen.

- Eis 34 Creditfacturen worden binnen 5 werkdagen verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/factuurnummer en het nummer van de retourorder.
- Eis 35 Creditnota's mogen niet worden gecombineerd met facturen.
- Eis 36 Automatische incasso wordt niet geaccepteerd.

### Apparatuur

- Eis 37 Opdrachtnemer garandeert dat de technische levensduur van de aangeboden apparatuur minimaal vijf (5) jaar bedraagt. Onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur (bekabeling, afstandsbediening, etc.) zijn minimaal gedurende deze periode leverbaar.
- Eis 38 Opdrachtnemer vervangt geleverde apparatuur en componenten zonder extra kosten voor opdrachtgever, indien bij ingebruikname door opdrachtgever blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival' (DOA) van deze apparatuur. Hierbij geldt een DOA als het digibord of het component binnen 20 werkdagen (of anders overeengekomen) na levering niet meer volledig functioneert. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor terugzending van apparatuur zelf uit te voeren en te verwerken indien gewenst door opdrachtgever.
- Eis 39 DOA's vallen te allen tijde onder de geboden garantie. In geval van DOA neemt opdrachtnemer direct na ingebruikname door opdrachtgever de betreffende apparatuur retour en levert binnen 24 uur (op werkdagen) een nieuw exemplaar van het bestelde apparatuur.
- Eis 40 Het plaatsen van de digiborden inclusief eventuele bijkomende componenten en/of installaties (zoals liften en bekabeling) dient te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.
- Eis 41 Opdrachtnemer levert alle aan de apparatuur toebehorende technische handleidingen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en technische specificatiebladen.
- Eis 42 Alle updates en upgrades voor de geleverde producten, zoals nodig voor een juiste functionaliteit, prestaties en veiligheid zijn voor alle geleverde apparatuur minimaal gedurende de garantieperiode bij de prijs inbegrepen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de structurele monitoring van updates en het beschikbaar stellen van de nieuwste versies voor alle geïnstalleerde schermen. Updates en upgrades mogen niet automatisch onder leestijd plaatsvinden.
- Eis 43 Opdrachtgever dient toegang te krijgen tot een (web-based) beheerportaal, vanuit waar bepaalde medewerkers van opdrachtgever (zoals ICT-beheer) op afstand centraal beheer en monitoring kunnen uitvoeren op de geïnstalleerde digiborden. Ook dienen upgrades en updates vanuit dit portaal centraal uitgevoerd te kunnen worden voor de geïnstalleerde digiborden.

### Bestellen en leveren

- Eis 44 Na definitieve gunning zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een kernassortiment overeenkomen, waaruit Opdrachtgever te allen tijde producten kan bestellen zoals overeengekomen.
- Eis 45 Bij 'end of life' of geen levermogelijkheden van producten uit het kernassortiment komt opdrachtnemer proactief met meerdere (voor zover mogelijk) alternatieven. Opdrachtgever zal hier een keuze in maken, waarna het product toegevoegd wordt aan het kernassortiment.
- Eis 46 Ten aanzien van de productorder en site survey wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Opdrachtgever stelt een overzicht op van de lokalen die voorzien moeten worden van een digibord, inclusief benodigde randapparatuur en aantallen. Opdrachtgever stuurt dit overzicht via een nader tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te stemmen communicatiemethode toe.
- Opdrachtnemer neemt binnen 3 werkdagen na ontvangst van voorgenoemd overzicht contact op met Opdrachtgever met een afspraakvoorstel voor een site survey.
- De site survey dient in de regel uiterlijk binnen 7 werkdagen na voorgaand contactmoment plaats te vinden, tenzij expliciet anders overeengekomen.
- Tijdens de site survey worden technische vereisten, aansluitmogelijkheden en beperkingen per lokaal vastgelegd in een rapport.

Eis 47 Opdrachtnemer stelt op basis van het site survey rapport uiterlijk binnen 5 werkdagen na de site survey een definitieve offerte op bij Opdrachtgever, met daarin minimaal:

- Aantallen af te nemen producten en diensten;
- Kostenopbouw conform de kostenposten zoals vermeld in het Prijzenblad. De offerte is transparant. Opdrachtnemer draagt zorg dat de benoemde prijscomponenten qua naam en inhoud overeenkomen met de inschrijving;
- Eventuele bijzonderheden.

Eis 48 Opdrachtgever beoordeelt de definitieve offerte uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst. Na goedkeuring koppelt Opdrachtgever een schriftelijk akkoord terug aan Opdrachtnemer, met daarbij de omzetting van de definitieve offerte in een formele inkooporder. Opdrachtnemer stuurt een schriftelijke bevestiging van de inkooporder binnen één werkdag na ontvangst.

Eis 49 Na bevestiging van de ontvangst van de inkooporder stelt Opdrachtnemer binnen uiterlijk 2 werkdagen een levering- en installatieplanning voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever dient schriftelijk akkoord te geven op de voorgestelde planning voor er gestart kan worden met de werkzaamheden. Opdrachtnemer garandeert dat de bestelde digiborden uiterlijk 8 weken na ontvangst van de inkooporder op locatie zijn geleverd, geplaatst en werkend zijn opgeleverd.

Eis 50 Alle voorgenoemde communicatie met betrekking tot planning, de site survey en levering/installatie verloopt via de vastgestelde contactpersonen (of hun aangestelde vervanger) bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Zo kan Opdrachtgever besluiten dat in geval van kleine bestellingen er mogelijk geen schouw plaats hoeft te vinden. Opdrachtnemer conformeert zich aan de verzoeken die Opdrachtgever hierop heeft.

Eis 51 Er geldt geen minimum omvang of bestelbedrag voor bestellingen. Van het standaard proces mag niet afgeweken worden tenzij daar nadere afspraken over worden gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Eis 52 Het is mogelijk om een spoedbestelling te plaatsen voor randapparatuur en onderdelen, zoals bekabeling. Wanneer opdrachtnemer voor een spoedbestelling extra kosten in rekening brengt (transport-, administratie-, en overige kosten) dan wordt dit vermeld tijdens de bestelling. Wanneer dit niet wordt vermeld, is het niet toegestaan om deze extra kosten in rekening te brengen. Spoedbestellingen worden door Opdrachtgever doorgegeven aan de contactpersoon van Opdrachtnemer. De bestelde randapparatuur en/of onderdelen worden uiterlijk binnen één werkdag na ontvangst door Opdrachtnemer op locatie geleverd.

- Eis 53 Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen bij acceptatie van de geleverde producten en/of uitgevoerde diensten een acceptatiebevestiging te ondertekenen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken na gunning nader af hoe deze bevestiging eruit ziet.
- Eis 54 Bij afronding en acceptatie van de levering en installatie stelt Opdrachtnemer digitaal een CSV- of XML-bestand beschikbaar aan Opdrachtgever, met daarin minimaal:
- Getekende acceptatiebevestiging;
  - Garantie-, serie- en servicenummers van de te leveren apparatuur;
  - Locatie- en lokaalnummers van de geïnstalleerde apparatuur;
  - Relevante technische specificaties van de apparatuur ten behoeve van de administratie in de CMDB van het schoolbestuur;

### Installatie

- Eis 55 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de overlast in en om onderwijsgebouwen of verstoringen van de onderwijsprocessen welke het gevolg zijn van de levering en installatie tot een minimum worden beperkt. Indien opdrachtnemer uitzonderlijk overlast gevende werkzaamheden dient uit te voeren (hakken, zagen, boren, etc.), vraagt opdrachtnemer hiervoor toestemming aan de locatieverantwoordelijke van opdrachtgever.
- Eis 56 In de regel vinden alle activiteiten van opdrachtnemer met betrekking tot levering en installatie plaats op werkdagen (ma-vr) en gedurende de gedefinieerde werktijden, tenzij anders overeengekomen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Tijdstippen van levering en installatie worden in samenspraak tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen.
- Eis 57 Opdrachtnemer garandeert bij inhuizing en montage van de digiborden dat de schade aan het schoolgebouw tot een minimum wordt beperkt.
- Eis 58 Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende trainingen aan:
- a. 'Train de trainer' cursus. Bij elke vijf geleverde digiborden per schoollocatie wordt in minimaal twee uur tijd de uitleg over de werking van het bord en het oplossen van minimale en initiële storingen gegeven.
  - b. Een knoppentraining waarin eindgebruikers laagdrempelig gebruik leren maken van het digibord. Daarnaast stelt opdrachtnemer gebruikersinstructies en/of handleidingen beschikbaar voor de eindgebruikers van de geïnstalleerde apparatuur. Daarnaast worden

### Veiligheid

- Eis 59 Alle door opdrachtnemer geleverde apparatuur en middelen, zoals muurbeugels en liften, dienen te voldoen aan geldende veiligheidsnormen, zoals NEN-EN 14434. Opdrachtnemer installeert elektrische apparatuur conform de geldende wet- en regelgeving.
- Eis 60 Medewerkers van opdrachtnemer houden zich aan geldende wet- en regelgeving omtrent veiligheid bij de uitvoering van de werkzaamheden.

### Garantie

- Eis 61 Opdrachtnemer garandeert digiborden te leveren met een minimale fabrieksgarantie van vijf (5) jaar op basis van on-site reparatie of pick-up-and-return, waarbij de maximale toelaatbare termijn voor

reparatie binnen de garantietermijn 10 werkdagen is. Dit betreft garantie zonder enige bijkomende kosten zoals arbeids-, reis- en voorrijkosten en kosten voor vervangende onderdelen. De garantieperiode gaat in op het moment van afronding van installatie op locatie. Voorgenoemde garantie is geen verzekering tegen vandalisme.

- Eis 62    Additionele garantie, boven op de minimale fabrieksgarantie van vijf (5) jaar, wordt door opdrachtnemer geleverd, indien gevraagd door opdrachtgever, tegen de daarvoor geoffeerde standaardtarieven.
- Eis 63    Opdrachtnemer dient ten behoeve van opdrachtgever één (1) aanspreekpunt voor de afhandeling van garantie aan te wijzen. Opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling.
- Eis 64    Opdrachtnemer neemt alle garantieclaims binnen 24 uur na melding in behandeling. Hiervoor dient Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging van de garantieclaim te versturen aan Opdrachtgever.
- Eis 65    Apparatuur wordt binnen de garantieperiode voor risico en rekening van opdrachtnemer gerepareerd door een erkende serviceprovider. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. Schade veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik door Opdrachtgever zoals waterschade of valschade valt buiten de garantie.
- Eis 66    Indien een product voor de derde maal voor hetzelfde probleem ter reparatie wordt aangeboden (binnen de garantieperiode) en het probleem nog niet is verholpen, dan vervangt opdrachtnemer het product op verzoek van opdrachtgever kosteloos binnen vijf (5) werkdagen.
- Eis 67    Bij alle vervangingen en naleveringen die vallen onder de garantiebepalingen blijven de originele garantiebepalingen van kracht.

#### **Dienstverlening**

- Eis 68    Opdrachtnemer hanteert een reactietijd van maximaal 8 uur in geval van problemen na levering.
- Eis 69    Opdrachtnemer heeft een storingsdienst beschikbaar voor opdrachtgever op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Deze storingsdienst lost storingen op die zich voordoen in de garantietermijn aan de door inschrijver geleverde apparatuur. Responstijd: binnen 8 uur vanaf melding storing.
- Eis 70    Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk, waar door de ICT-medewerkers van Opdrachtgever inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Deze servicedesk dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.

#### **Retournering**

- Eis 71    De eigendomsoverdracht van producten vindt plaats bij levering. Wanneer opdrachtgever een levering afkeurt wordt dit altijd door opdrachtnemer geaccepteerd. Opdrachtgever mag een levering afkeuren in de volgende gevallen: foutieve levering, beschadigde levering, levering van verkeerde artikelen, levering van verkeerd aantal artikelen.
- Eis 72    Wanneer een levering wordt afgekeurd met één van de bovenstaande redenen, levert opdrachtnemer zo snel mogelijk een nieuwe levering. Hierbij wordt de levertermijn gerekend vanaf het moment dat de melding door de besteller is gemaakt.



Eis 73    Wanneer een levering wordt afgekeurd, liggen het transportrisico en de kosten van de leveringen en retourneringen bij opdrachtnemer.