

Bijlage A-4 Programma van Eisen

NR	Omschrijving	JA / NEE
	Algemene eisen	
1.	Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.	
2.	De uitvraag van Digitale Schoolborden betreft het geheel aan dienstverlening zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag en alle bijbehorende Bijlagen. Deze onderdelen maken integraal deel uit van de Inschrijving.	
3.	De genoemde indicatieve afnames zijn indicatief. Aan de genoemde indicatieve aantallen en producten kunnen geen rechten ontleend worden.	
4.	Inschrijver verplicht zich haar kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht.	
5.	De offerte is volledig in de Nederlandse taal opgesteld.	
6.	Alle in dit Programma van Eisen genoemde termijnen die als zodanig zijn benoemd of als verplichting zijn geformuleerd, gelden als fatale termijnen in de zin van artikel 6:83 Burgerlijk Wetboek. Overschrijding van een dergelijke termijn leidt tot verzuim van rechtswege, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.	
7.	Op alle werkzaamheden, inclusief zaken besproken met de Contractmanager, is geheimhouding van toepassing. Dit houdt in dat op geen enkele wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Contractmanager, informatie die betrekking heeft op de Opdracht in de meest brede zin, aan derden mag worden verstrekt.	
8.	Met het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden voor het leveren van Digitale Schoolborden. Uitsluitend deze door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de Inschrijving mogen geen voorwaarden, voorbehouden of verwijzingen naar andere (algemene) voorwaarden worden opgenomen. Iedere verwijzing naar andere voorwaarden of het opnemen van enig voorbehoud leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.	
9.	Gedurende de looptijd van de (raam- en/of deelname-)overeenkomst, waaronder begrepen het uitbrengen van nadere offertes of deelopdrachten, is het Opdrachtnemer niet toegestaan aanvullende voorwaarden, voorbehouden of verwijzingen naar andere (algemene) voorwaarden op te nemen. Uitsluitend de door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. Het opnemen van enige aanvullende voorwaarde of enig voorbehoud leidt van rechtswege tot ongeldigheid van de betreffende offerte en tot automatische uitsluiting van verdere deelname aan nadere opdrachten onder de overeenkomst uitsluitend ter beoordeling van de Contractmanager. Onverminderd het voorgaande is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen conform artikel 5.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, onverminderd het recht van Opdrachtgever om volledige schadevergoeding te vorderen indien de geleden schade de boete overstijgt.	
10.	Ter waarborging van de integriteit van de aanbestedingsprocedure en het gelijkheids- en transparantiebeginsel is het Inschrijvers gedurende de looptijd van deze aanbesteding niet toegestaan rechtstreeks of indirect contact op te nemen met de opdrachtgever(s) of de Aanbestedende Dienst over de inhoud van de	

	aanbesteding. Alle communicatie tussen Inschrijvers en de Aanbestedende Dienst verloopt uitsluitend via de contactpersonen zoals vermeld in hoofdstuk 2.4 van de Offerteaanvraag. Direct of indirect contact buiten deze kanalen is niet toegestaan. Overtreding van deze bepaling kan, ter beoordeling van de Contractmanager, leiden tot onmiddellijke uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.	
11.	Inschrijvers mogen geen individuele aanbiedingen of offertes doen aan de Aanbestedende Dienst onder dezelfde of soortgelijke voorwaarden als vermeld in hun Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de Contractmanager.	
12.	Indien Inschrijver zich opwerpt als (hoofd)aannemer en in de Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde Onderaannemer(s), is Inschrijver bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde Onderaannemer(s) conform het gestelde in de Inschrijving. (Hoofd)aannemer staat volledig in voor de aanbiedingen en verplichtingen van de opgegeven Onderaannemer(s).	
13.	Opdrachtnemer neemt bij de uitoefening van de werkzaamheden een zo groot mogelijke zorgvuldigheid in acht. Opdrachtnemer richt zich zo goed mogelijk op de belangen van Opdrachtgever en betrokken werknemers, onder meer door navolging van geldende wet- en regelgeving, CAO etc.	
14.	De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgevers direct informeren indien de overeengekomen dienstverlening niet kan worden nagekomen. De Opdrachtnemer dient tevens, binnen de in deze Overeenkomst gestelde termijnen, de Dienstverlening vooralsnog uit te voeren.	
15.	Bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de Opdrachtnemer zorgdragen dat: • De afspraken nagekomen worden; • Een proactieve houding door de Inschrijver aangehouden wordt bij het oplossen van problemen; • Er een goede telefonische bereikbaarheid en respons is; • Er kennis is van de organisatie van de Opdrachtgever; • Er proactief contact is met de aangestelde contactpersonen; • Er kennis is van de vastgelegde contractuele voorwaarden in de Overeenkomst.	
16.	De Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met de Contractmanager een definitieve SLA op na voorlopige gunning. De SLA dient minimaal te voldoen aan hetgeen gesteld is in het Programma van Eisen en de Inschrijving. In Bijlage A-6 is een concept SLA opgenomen. Dit concept wordt gehanteerd bij de totstandkoming van de definitieve SLA. De SLA wordt onderdeel van de Overeenkomst.	
17.	Inschrijvers en Opdrachtnemer(s) mogen gedurende de aanbestedingsprocedure, gedurende de looptijd van de Overeenkomst én tot één (1) jaar na beëindiging daarvan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Contractmanager, geen (individueel) aanbod, offerte of aanbieding doen aan individuele Opdrachtgevers of Deelnemers. Het is Inschrijvers en Opdrachtnemer(s) in het bijzonder niet toegestaan om, tijdens of na beëindiging van de aanbestedingsprocedure, aan individuele Deelnemers een aanbod te doen onder dezelfde of soortgelijke voorwaarden als opgenomen in de Inschrijving. Evenmin is het Opdrachtnemer toegestaan om gedurende de Overeenkomst en tot en met één (1) jaar na beëindiging daarvan (inclusief eventuele verlengingen) een aanbieding te doen aan een individuele Opdrachtgever met het oog op het sluiten van een afzonderlijke, individuele overeenkomst. Uitsluitend indien een Opdrachtgever de Opdrachtnemer na beëindiging van de Overeenkomst contracteert via een zelfstandige Europese aanbestedingsprocedure, geldt op het voorgaande een uitzondering. Daarnaast is het Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet toegestaan, zonder expliciete schriftelijke toestemming van de Contractmanager, andere producten te leveren of andere diensten aan te bieden aan Opdrachtgever(s) dan zoals vermeld in de Offerteaanvraag.	

18.	De Opdrachtgevers en Inschrijver sluiten na gunning een Raamovereenkomst. Daarnaast sluit Opdrachtnemer na gunning met iedere individuele Opdrachtgever een Nadere Overeenkomst waarin individuele afspraken en specifieke leveringen zijn opgenomen. Deze Nadere Overeenkomst wordt ter akkoord aan de Contractmanager voorgelegd.	
19.	Contractmanager beoogt het aantal Nieuwe Deelnemers in de toekomst te verhogen. Hiertoe sluit Opdrachtnemer met de Contractmanager een Separate Raamovereenkomst met identieke voorwaarden als de Raamovereenkomst welke uit deze aanbesteding voortvloeit. Opdrachtnemer en Contractmanager zetten zich gezamenlijk in om het aantal Nieuwe Deelnemers te vergroten.	
20.	Aansluitend op de Raamovereenkomst sluiten Opdrachtnemer en Contractmanager een Managementovereenkomst. In deze overeenkomst worden afspraken gemaakt over onder anderen het uitbreiden met Nieuwe Deelnemers. Contractmanager en Opdrachtnemer streven ernaar deze Managementovereenkomst afgestemd te hebben voordat de eerste levering plaatsvindt.	
21.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor om de scholen van de Opdrachtgevers te helpen de juiste producten te selecteren. Dit houdt o.a. in dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever ondersteunt bij het selecteren van het juiste type en formaat digitaal schoolbord voor het lokaal waarin deze geplaatst moet worden. Daarnaast ziet Opdrachtnemer erop toe dat de scholen geen digitale schoolborden bestellen die bijvoorbeeld veel groter zijn of veel meer functies bieden dan benodigd is voor het betreffende lokaal.	
22.	Opdrachtnemer biedt trainingen aan om de gebruikers van de digitale schoolborden het maximale uit de borden te laten halen. Opdrachtnemer handelt proactief richting de scholen om te zorgen dat alle gebruikers getraind worden.	
23.	Indien gewenst brengt Opdrachtnemer de huidige situatie van de school in kaart middels het opstellen van plattegronden waarop aangegeven wordt welke digitale schoolborden waar hangen.	
	Levering	
24.	Tenzij anders overeengekomen dienen alle tijdens de looptijd van de Overeenkomst aangeboden Digitale Schoolborden en aanvullende units fabrieksnieuw te zijn, inclusief de Digitale Schoolborden voor de initiële levering.	
25.	Alle tijdens de looptijd van de Overeenkomst aangeboden prijzen voor Digitale Schoolborden, inclusief de units voor de initiële levering, dienen inclusief alle kosten te zijn, waaronder; montage, installatie, configuratie en transportkosten.	
26.	Tenzij anders overeengekomen dienen alle tijdens de looptijd van de Overeenkomst aangeboden units, inclusief de units voor de initiële levering, gedurende een periode van 12 maanden na de eerste levering leverbaar te blijven. Als de Opdrachtnemer de aangeboden modellen niet meer kan leveren binnen deze termijn, zal hij een vergelijkbaar model leveren van hetzelfde merk met ten minste dezelfde specificaties tegen maximaal de prijs die is overeengekomen voor het model dat niet meer leverbaar is.	
27.	Nadat een opdracht is gegund door de Opdrachtgever op basis van een offerte van een Opdrachtnemer, kan de afdeling systeembeheer van de Opdrachtgever bestellingen plaatsen voor de aangeboden apparatuur. Dit betekent dat de aangeboden apparatuur mogelijk over een periode, in delen en over meerdere locaties dient te worden uitgeleverd.	
28.	De Opdrachtnemer stuurt van iedere bestelling van apparatuur een opdrachtbevestiging naar een aangewezen medewerker van de Opdrachtgever. De opdrachtbevestiging vermeldt ten minste: aantal, merk, type, opties, ordernummer, besteller, leverdatum en afleveradres.	
29.	De datum en het tijdstip van levering van apparatuur worden in overleg met de Opdrachtgever of een afgevaardigde van Opdrachtgever ten minste twee weken van tevoren vastgesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het coördineren van de werkzaamheden, inclusief de afstemming met de eventuele stafmedewerker ICT, de netwerkbeheerder van de Opdrachtgever, de schoonmaakdienstverlening en/ of de directeur van de betreffende school.	

30.	Levering van apparatuur vindt maximaal 15 werkdagen na bestelling plaats. De levertermijn van 15 werkdagen geldt als een fatale termijn. Overschrijding hiervan brengt Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim. Wanneer binnen een kalenderjaar driemaal of meer niet binnen 15 werkdagen na bestelling geleverd kan worden, wordt bij de derde bestelling en bij elke daaropvolgende bestelling binnen hetzelfde kalenderjaar 3% excl. btw van het totaalbedrag van de betreffende bestelling in mindering gebracht op de factuur.	
31.	Levering van Apparatuur vindt plaats inclusief een Excel bestand met ten minste per apparaat: • serienummer • servicetag • merk • type	
32.	Alle geleverde apparatuur dient volledig werkend geïnstalleerd en aangesloten te worden op de huidige situatie.	
33.	Levering van apparatuur is inclusief inhuizen op de werkplek, waaronder ook eventueel verticaal transport valt.	
34.	Kabels die benodigd zijn voor de aansluiting van de units dienen weggewerkt te worden achter kabelgoten.	
35.	Bij levering wordt Apparatuur door Opdrachtnemer in het bijzijn van een medewerker of afgevaardigde van Opdrachtgever uitgedoosd in een door deze medewerker of afgevaardigde aangewezen ruimte of ruimtes. Verpakkingsmateriaal wordt door Opdrachtnemer afgevoerd.	
36.	Indien een opstelling is voorzien van een hoogteverstelling, dan dient het bereik van de opstelling zodanig te zijn, dat deze geschikt is voor normaal gebruik in het onderwijs, rekening houdende met de doelgroep die zowel uit leerlingen als leraren bestaat. Bij apparatuur zonder hoogteverstelling wordt op dat moment een afspraak gemaakt over de juiste hoogte van de montage.	
37.	Bij onderhoud of installatie wordt door Opdrachtnemer altijd een Protocol van Oplevering opgemaakt. Dit Protocol wordt ter goedkeuring na een Acceptatietest voorgelegd aan een vertegenwoordigingsbevoegde contactpersoon van Opdrachtgever. De Acceptatie(test) houdt het toetsen in van de juiste werking van de volledige installatie. Zie hiervoor Bijlage B-10 Acceptatietest en Bijlage B-11 Protocol van Oplevering.	
38.	Een Digitale Schoolborden of bijbehorend onderdeel wordt als DOA beschouwd wanneer binnen 10 werkdagen na installatie (of een vooraf contractueel afgesproken termijn) blijkt dat: • Het apparaat helemaal niet opstart of geen beeld geeft. • Het touchscreen of interactief oppervlak volledig niet functioneert. • De interne elektronica defect is (bijv. moederbord, voedingsmodule). • Het scherm ernstige schade vertoont die geen gevolg is van transport door de school (zoals interne breuken, defecte pixels in grote clusters). • Software of firmware-fout meldingen vertoont waardoor het apparaat onbruikbaar is, zonder dat een update dit kan verhelpen. • Essentiële functies ontbreken of niet werken ondanks correcte installatie (bijv. geen netwerkverbinding door interne hardwarefout).	
39.	Bij levering wordt door Opdrachtnemer in het bijzijn van een medewerker of afgevaardigde van Opdrachtgever een DOA test uitgevoerd op Apparatuur. Indien Apparatuur een DOA vertoont dient Opdrachtgever dit uiterlijk binnen 10 werkdagen na levering schriftelijk te melden aan Opdrachtnemer.	
40.	In geval van DOA herstelt of vervangt Opdrachtnemer het betreffende product onverwijld en kosteloos, uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na melding door of constatering namens Opdrachtgever, met veilige datastelling. Zolang DOA-apparatuur niet volledig is hersteld of vervangen, vindt geen acceptatie plaats, wordt het Protocol van Oplevering (Bijlage B-11) niet goedgekeurd en kan de Acceptatietest niet worden afgerond; termijnen voor acceptatie, oplevering en betaling zijn in dat geval van rechtswege opgeschort.	

41.	Indien de vervanging niet binnen de overeengekomen termijn van 10 werkdagen plaatsvindt, geldt dit als een fatale termijn. Overschrijding van de fatale termijn brengt Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim, en eventuele kosten voor transport, onderzoek, administratie en herlevering komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.	
42.	Indien de Opdrachtgever ervoor kiest om door Opdrachtnemer een bestaande opstelling te demonteren, dan valt hieronder het volgende: demontage en afvoer van de (gehele) oude opstelling, inclusief bijbehorende aansluitmaterialen en kabelgoten, tenzij de Opdrachtgever anders bepaalt.	
43.	Indien een bestaande opstelling vervangen wordt, draagt de Opdrachtnemer zorg voor demontage van de bestaande opstelling en montage van een nieuwe opstelling binnen dezelfde dag, tenzij de Opdrachtgever anders bepaalt.	
44.	Bij (de)montage van digitale schoolborden draagt de Opdrachtnemer zorg voor een nette afwerking op de wand of, voor het geval er een beamer wordt gedemonteerd, van het plafond, inclusief het onzichtbaar dicht maken van oude boorgaten.	
Onderhoud en plaatsing		
45.	Indien in een lokaal reeds een vloerlift aanwezig is, dient de Opdrachtnemer het nieuwe touchscreen op deze bestaande vloerlift te plaatsen. In lokalen waar nog geen vloerlift aanwezig is, is de Opdrachtnemer verplicht een vloerlift van hetzelfde type te leveren en te installeren. Indien het oorspronkelijke type vloerlift niet leverbaar is, mag de Opdrachtnemer een alternatief model leveren, mits dit model beschikt over dezelfde specificaties als het oorspronkelijke type. Voor touchscreens die op een wandlift geplaatst dienen te worden, geldt dat de Opdrachtnemer de wandlift dient te leveren en te monteren. Indien er reeds een wandlift aanwezig is, dient deze door de Opdrachtnemer te worden gedemonteerd en afgevoerd.	
46.	Opdrachtnemer zorgt voor een nette afwerking van de montage door middel van het gebruik van kabelgoten. Opdrachtnemer monteert een aansluitmodule voor HDMI en USB aan de wand bij het bureau van de leerkracht en sluit hier middels een kabelgoot een USB ten behoeve van touchbesturing en HDMI-verbinding op aan.	
Duurzaamheid		
47.	Alle door Inschrijver te leveren artikelen dienen te voldoen aan de Nederlandse Arbowet- en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet en regelgeving. Eventuele Europese regelgeving omtrent Milieu- en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.	
48.	Bij aflevering van artikelen zorgt de Inschrijver ervoor dat deze deugdelijk verpakt zijn, dat de verpakking milieuvriendelijk is en dat deze voldoet aan de EU-verpakkingsrichtlijn.	
49.	Inschrijver garandeert dat het besluit beheer verpakkingen papier en karton wordt nageleefd (dit is een vertaling van de EU-verpakkingsrichtlijn). Als dit besluit vernieuwd wordt, of indien soortgelijke besluiten worden afgesloten, is de Inschrijver verplicht ook dit vernieuwde besluit, of deze soortgelijke besluiten, na te leven.	
50.	Inschrijver gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde artikelen.	
51.	Inschrijver maakt bij voorkeur geen gebruik van verpakkingsmaterialen die PVC bevatten.	
Logistiek		
52.	Werknemers van de inschrijver houden zich op de terreinen van de Opdrachtgevers aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de betreffende Opdrachtgever.	
53.	De inschrijver zorgt voor alle benodigde vervoersdocumenten.	
54.	De werknemers die door de inschrijver worden ingezet om de dienstverlening uit te voeren dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen: • In voldoende mate geïnstrueerd te zijn; • Te beschikken over de benodigde opleiding en vakkennis; • Kennis te hebben van de wettelijke eisen en voorschriften; • Zich te houden aan de ARBO-voorschriften;	

	• Geen gebruik te maken en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en gedrag beïnvloedende middelen; • Zich te houden aan de veiligheidsvoorschriften; • Geen fooien en dergelijke aan te nemen; • Te voldoen aan de veiligheidseisen en het gebruik van Persoonlijks Beschermingsmiddelen (PBM); • Herkenbaar te zijn door middel van bedrijfskleding met duidelijk zichtbaar logo van de dienstverlener; • Neemt instructies van de betreffende Opdrachtgever in acht; • Bij het betreden van schoolterreinen: te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), tenzij in de nadere overeenkomst met de betreffende Opdrachtgever is afgesproken dat deze verplichting niet van toepassing is; • Moet in staat zijn zich te kunnen legitimeren.	
55.	Manco's, foutief geleverde artikelen, verkeerd bestelde en/ of beschadigde artikelen worden binnen twee werkdagen kosteloos opgehaald en kosteloos vervangen. Een latere dag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven. Indien een artikel niet retourneerbaar is vanwege het maatwerk-karakter, dient Opdrachtnemer dit voorafgaand aan de bestelling expliciet en aantoonbaar kenbaar te maken aan de Opdrachtgever, inclusief de bijbehorende voorwaarden. Zonder deze voorafgaande toelichting geldt deze retourregeling onverkort. Indien sprake is van structureel foutief bestelgedrag bij een individuele Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer dit signaleren aan de Contractmanager. In onderling overleg kan dan worden bepaald of aanvullende instructie, ondersteuning of in uitzonderlijke gevallen een aangepaste aanpak nodig is.	
56.	Indien Inschrijver gebruikmaakt van een externe transporteur, dient deze transporteur aantoonbaar op de hoogte te zijn van en te handelen conform de in deze aanbesteding en de Overeenkomst gestelde eisen, waaronder begrepen de logistieke servicelevels (SLA's) met betrekking tot levermomenten, tijdvakken, bereikbaarheid van locaties en geldende schooltijden. Inschrijver vermeldt het inzetten van een externe transporteur expliciet in de Offerte. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht Opdrachtgever en de Contractmanager vooraf schriftelijk te informeren over het inzetten én het wijzigen van een externe transporteur. Opdrachtnemer staat er voor in dat ook een gewijzigde transporteur volledig voldoet aan de overeengekomen logistieke SLA's. De inzet of wijziging van een externe transporteur laat de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de naleving van de Overeenkomst, waaronder de logistieke SLA's, onverlet. In Bijlage A-6 is een Concept SLA opgenomen. Deze wordt na gunning verder ingevuld, uitgewerkt en ondertekend.	
57.	De Opdrachtnemer levert de artikelen af op de Schoollocaties van alle deelnemende Opdrachtgevers zoals vermeld in paragraaf 1.2. van de Offerteaanvraag.	
58.	Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur in overleg te bepalen met de individuele Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze vanwege de veiligheid, zo veel als mogelijk, de leveringen inplant binnen schooltijden en rekening houdt met tijdstippen waarop kinderen en ouders zich op en rondom de school bevinden.	
59.	Schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet uitvoeren van de Dienstverlening conform de Overeenkomst, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat de schade niet aan hem is toe te rekenen. De bewijslast ligt bij de Opdrachtnemer om aan te tonen dat hij de overeengekomen	

	verplichtingen correct is nagekomen en dat de oorzaak van de schade buiten zijn verantwoordelijkheid valt. Deze benadering sluit aan bij het beginsel van risicodragerschap bij de uitvoerende partij en draagt bij aan een zorgvuldige uitvoering van de Dienstverlening.	
	Communicatie	
60.	Alle communicatie wordt verricht in de Nederlandse taal.	
61.	De Opdrachtnemer benoemt een Key Accountmanager als vast contactpersoon voor alle commerciële zaken, met een vaste vervanger. Daarnaast wijst de Opdrachtnemer een vaste medewerker van de Customer Service aan voor dagelijkse operationele vragen, opdrachten en klachten, eveneens met een vaste vervanger. De Opdrachtgever benoemt per school een vast contactpersoon met een vervanger. Wijzigingen in deze contactpersonen worden onmiddellijk gedeeld met de andere partij en de Contractmanager. Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke aanspreekpunten tot op directieniveau voor escalatie door de Contractmanager.	
62.	De accountmanager bezoekt de Opdrachtgever ten minste eenmaal per half jaar. Bij deze gelegenheid bespreekt de accountmanager de wensen en ervaringen met de ICT-coördinator of diens gedelegeerde. De accountmanager zet vervolgens indien nodig acties uit binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.	
63.	Eventuele verpakkingen dienen voorzien te zijn van Nederlandse bedrukking.	
64.	De Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon per gebied voor de gebieden accountmanagement, service en financiën.	
65.	De Opdrachtgever heeft de afdeling ICT aangewezen als verantwoordelijke voor het plaatsen van bestellingen en op het gebied van service. Communicatie vindt uitsluitend plaats met deze afdeling.	
66.	Indien door de Opdrachtgever gewenst, worden periodiek evaluatiegesprekken gevoerd tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en de individuele Opdrachtgever, waarbij de frequentie in onderling overleg wordt vastgesteld. Van ieder evaluatiegesprek stelt de Opdrachtnemer een schriftelijk verslag op, dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever, met een afschrift aan de Contractmanager. Na goedkeuring door de Opdrachtgever wordt het verslag als definitief beschouwd. Daarnaast vinden ten minste eenmaal per kwartaal overleggesprekken plaats tussen de Opdrachtnemer en de Contractmanager, op een door de Contractmanager te bepalen locatie. Van deze kwartaalgesprekken stelt de Opdrachtgever een schriftelijk verslag op, dat ter akkoord wordt voorgelegd aan de Contractmanager. Na akkoord geldt het verslag als vastgesteld en bindend. Ieder gespreksverslag bevat ten minste de datum, het type overleg, de locatie en een overzicht van de aanwezigen met vermelding van hun rol. Tevens worden in het verslag de uitgevoerde werkzaamheden, geleverde prestaties en relevante operationele en contractuele onderwerpen vastgelegd, waaronder incidenten, klachten en meldingen met bijbehorende afhandeling, alsmede de voortgang van openstaande actiepunten uit eerdere overleggen. Het gespreksverslag bevat daarnaast een overzicht van concrete actiepunten en verbetermaatregelen, inclusief per actiepunt de omschrijving, verantwoordelijke en termijn. Tot slot bevat het verslag een samenvatting van de gemaakte afspraken en genomen besluiten, welke bindend zijn voor partijen en onderdeel vormen van de contractuele uitvoering.	
67.	Vanuit de rol als coördinator en tevens uitvoerder van de Dienstverlening is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het gevraagd en ongevraagd adviseren aan de Opdrachtgever en Contractmanager over de samenstelling van de dienstverlening en de onderliggende servicelevels.	
68.	Opdrachtnemer verplicht zich zijn kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer maakt de Opdrachtgever duidelijk wat verwacht mag worden en legt afspraken schriftelijk vast en laat deze accorderen	

	door de Contractmanager. Daarnaast adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op basis van technologische ontwikkelingen	
69.	Na gunning stelt Opdrachtnemer een gesimplificeerd document (factsheet) op met daarin de afspraken die conform de Europese aanbesteding en de Inschrijving van Opdrachtnemer gemaakt zijn zodat Opdrachtgevers een gemakkelijk overzicht hebben van hetgeen zij van Opdrachtgever mogen verwachten. Dit document wordt ter goedkeuring aan de Contractmanager overlegd.	
70.	Opdrachtnemer treedt op als Single Point of Contact (SPOC) richting de Opdrachtgever voor problemen die zich voor doen met een digitale schoolbord. Dit betekent dat Opdrachtnemer de vaste contactpersoon is voor de hulplijn, alle zaken rond garantie, onderhoud en reparatie van het digitale schoolbord en ook met bijvoorbeeld de netwerkbeheerder communiceert om problemen op te lossen. Daar waar nodig legt de Opdrachtnemer contact op met merkleveranciers van de touchscreens. Dit geldt zowel voor de door Opdrachtnemer te leveren producten als voor de huidige touchscreens ook als deze niet door Opdrachtnemer zijn geleverd of zijn geplaatst.	
	Portaal	
71.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens in het online portaal te allen tijde actueel, volledig en juist zijn. Mutaties met betrekking tot aanvragen, aanwezige Digitale Schoolborden, units en kosten worden uiterlijk binnen 24 uur na verwerking door de Opdrachtnemer zichtbaar gemaakt in het online portaal. Financiële gegevens worden minimaal maandelijks geactualiseerd en zijn cumulatief inzichtelijk per school/ locatie en op het niveau van het schoolbestuur en Contractmanager als geheel.	
72.	Het online portaal ondersteunt meerdere gebruikersrollen, waaronder ten minste: • Leesrechten (inzage); • Mutatierechten (beheer en aanpassing); • Rapportagerechten. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om per individuele gebruiker autorisaties toe te kennen en te wijzigen. Gebruikers van een school of locatie hebben uitsluitend toegang tot de gegevens van de betreffende school of locatie, tenzij de Opdrachtgever nadrukkelijk anders autoriseert. De Contractmanager beschikt te allen tijde over volledige inzage- en rapportagerechten met betrekking tot alle Schoollocaties die onder de overeenkomst vallen.	
73.	Het online portaal is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, met uitzondering van aangekondigd onderhoud. De Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid (uptime) van 99,5% per kalendermaand, gemeten over kantoor- en schooldagen. Gepland onderhoud wordt minimaal 48 uur vooraf aan de Opdrachtgever gecommuniceerd en vindt bij voorkeur buiten schooltijden plaats.	
74.	Bij beëindiging of afloop van de overeenkomst stelt de Opdrachtnemer zowel de Opdrachtgever als de Contractmanager kosteloos in staat om onbeperkt inzicht te behouden in alle gegevens die gedurende de looptijd van de overeenkomst in het online portaal zijn vastgelegd. Dit inzicht wordt geboden voor een redelijke periode van ten minste twaalf (12) maanden na afloop van de overeenkomst, uitsluitend voor raadpleging en rapportagedoeleinden.	
75.	Daarnaast stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever en de Contractmanager kosteloos in staat om alle in het online portaal opgeslagen gegevens te ontvangen. Deze gegevens worden aangeleverd in een gangbaar, open en machineleesbaar bestandsformaat, zoals CSV, Excel of XML. Na bevestiging van een succesvolle dataterruggave verwijdert de Opdrachtnemer alle gegevens van de Opdrachtgever uit haar systemen, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders voorschrijven.	
76.	Voor zover binnen het online portaal persoonsgegevens worden verwerkt, treedt de Opdrachtnemer op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).	

	Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in opdracht van en ten behoeve van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst gesloten conform artikel 28 AVG. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij hierover schriftelijk anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.	
77.	Het online portaal biedt daarnaast de mogelijkheid om overzichten en rapportages te genereren en te exporteren, zowel per school/locatie als op bestuursniveau. Export van rapportages is mogelijk in minimaal PDF- en Excel-formaat.	
	Klachtenprocedure en afhandeling	
78.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over de levering van de bestelde producten en de dienstverlening.	
79.	Er is één telefonisch en één email servicemeldpunt voor verstoringen of klachten, welke tijdens kantooruren bereikbaar is van 08.00 uur tot 18.00 uur). Deze verstoringen of klachten dienen geregistreerd te worden in een digitaal klachtenregistratiesysteem. De procedure van het afhandelen van de klacht dient inzichtelijk te zijn voor alle betrokken partijen. Dit systeem dient 24/7 beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever en Contractmanager. Deze registratie wordt automatisch maandelijks gerapporteerd aan de Contractmanager.	
80.	De Opdrachtnemer is in staat om storingen binnen 1 werkdag op te lossen, mits de storing uiterlijk om 12:00 uur 's-middags is aangemeld. Indien dit niet is gebeurd, geldt een oplostermijn van 2 werkdagen.	
81.	De Opdrachtnemer repareert producten zoveel mogelijk op locatie. Indien dit niet mogelijk is, of indien er gebruikgemaakt moet worden van de garantieregeling, dan draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdelijk vervangend product.	
82.	De montage, installatie en configuratie wordt verzorgd door een professional die daartoe is gecertificeerd voor de merken waaraan hij/zij de werkzaamheden verricht. De Opdrachtnemer zal bewijsmateriaal overleggen op verzoek van de Opdrachtgever.	
83.	De Opdrachtgever sluit met de Inschrijver welke na de eindbeoordeling op de tweede plaats eindigt een Wachtkamerconstructie. De Wachtkamerconstructie wordt in de volgende gevallen ingezet: 1. Indien Opdrachtnemer bij een individuele Opdrachtgever in verzuim is conform de Inkoopvoorwaarden, kan de Contractmanager beslissen dat de Nadere Overeenkomst van de betreffende Opdrachtgever op een nader te bepalen datum wordt beëindigd. De betreffende Opdrachtgever stapt in dit geval over naar de Inschrijver met wie de Wachtkamerconstructie is aangegaan. 2. Indien Opdrachtnemer bij meerdere Opdrachtgevers in verzuim is conform de Inkoopvoorwaarden, kan de Contractmanager het besluit nemen om de Overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen en met alle Opdrachtgevers een Overeenkomst voor de resterende Looptijd aan te gaan met de Inschrijver met wie de Wachtkamerconstructie is aangegaan.	
84.	De Wachtkamerovereenkomst heeft een geldigheid van 36 maanden na ingang van de Raamovereenkomst. De prijzen van de Leverancier in de Wachtkamerovereenkomst mogen na 12 maanden geïndexeerd worden conform de afspraken van deze Overeenkomst.	
85.	De Opdrachtnemer levert een concept aan die voldoet aan het serviceniveau zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de Inschrijving van de Opdrachtnemer. De SLA bevat daarnaast alle gemaakte afspraken over services en prijzen, zodat het een duidelijk en praktisch document vormt voor de ICT-afdeling. Zoals bijvoorbeeld: • Responstijd (incl. definitie), oplostijd (incl. definitie), beschikbaarheid servicedesk en vervanging	

	• Storingen worden opgelost binnen 1 werkdag, mits de storing uiterlijk om 12:00u 's-middags is aangemeld, indien dit niet is gebeurd geldt een oplostermijn van 2 werkdagen; • Vervangende apparatuur; • Arbeidskosten inbegrepen; • Voorrijkosten inbegrepen; • Volg reparaties online (incl. doorlooptijd, responsetijd); • Opsomming van uitsluitingen op het serviceniveau, zoals mogelijk: losgeraakte kabels, stroomstoringen en softwareproblemen. • Maandelijks rapportage Deze SLA wordt onderdeel van de Overeenkomst. De concept SLA dient te worden ingeleverd uiterlijk twee weken na het bekendmaken van de gunningsbeslissing. Waarna de Contractmanager deze controleert en eventueel aanpast, wat uiteindelijk resulteert in een ondertekening ter akkoord. In Bijlage A-6 is een Concept SLA opgenomen. Deze wordt na gunning verder ingevuld, uitgewerkt en ondertekend.	
86.	Inschrijver gaat akkoord met de Escalatie- en Malusregeling zoals opgenomen in Bijlage A-7.	
	Managementinformatie	
87.	Opdrachtnemer levert aan de Contactmanager iedere maand, kwartaal en jaar een uitgebreide rapportage aan. Opdrachtgever verklaart over uitstekende informatiesystemen te beschikken met uitgebreide rapportagemogelijkheden en is bereidt deze rapportage op maat te maken voor Opdrachtgever en periodiek te verstrekken. Opdrachtgever is vrij te bepalen welke informatie zij wil ontvangen en Opdrachtgever verzorgt deze rapportage.	
88.	Voor de 15e van iedere maand levert de Opdrachtnemer aan de Contractmanager een omzetoverzicht aan van de afgelopen maand (bijvoorbeeld: voor 15 februari 2027 wordt een overzicht aangeleverd over de omzetgegevens van januari 2027). In het maandelijks omzetoverzicht staan de volgende gegevens benoemd: • De totale omzet van alle Deelnemers excl. opslagpercentage van de afgelopen maand; • De totale omzet van alle Deelnemers incl. opslagpercentage van de afgelopen maand; • Het totale maandelijks opslagpercentage van alle Deelnemers; • Een overzicht van de bestelde artikelen in de afgelopen maand met daarbij per artikel de onderstaande gegevens: ○ Artikelnummer; ○ Bijbehorende productcategorie; ○ Aantallen/hoeveelheid; ○ Prijs per artikel excl. opslagpercentage; ○ Totaalomzet per artikel exclusief opslagpercentage (prijs exclusief opslagpercentage maal aantal); ○ Prijs per artikel incl. opslagpercentage. ○ Totaalomzet per artikel incl. opslagpercentage (prijs incl. opslagpercentage maal aantal).	
89.	Na afloop van ieder kalenderjaar stuurt de Opdrachtnemer uiterlijk voor 15 januari (van het jaar volgend op het afgelopen kalenderjaar) een overzicht van de totale omzet van het afgelopen kalenderjaar aan de Contractmanager. In het jaarlijkse omzetoverzicht staan de onderstaande gegevens vermeld: • De totale omzet van alle Deelnemers excl. opslagpercentage van het afgelopen jaar; • De totale omzet van alle Deelnemers incl. opslagpercentage van het afgelopen jaar.; • Het totale jaarlijkse opslagpercentage van alle Deelnemers;	

	- Een overzicht van de bestelde artikelen in het afgelopen met daarbij per artikel de onderstaande gegevens: - Artikelnummer; - Bijbehorende productcategorie; - Aantallen/hoeveelheid; - Prijs per artikel excl. opslagpercentage; - Totaalomzet per artikel exclusief opslagpercentage (prijs excl. opslagpercentage maal aantal); - Prijs per artikel incl. opslagpercentage; - Totaalomzet per artikel incl. opslagpercentage (prijs incl. opslagpercentage maal aantal).	
90.	Alle data zoals beschreven in eis 87 tot en met eis 89 en alle data zoals deze beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever en Contractmanager middels een online portaal conform eis 71 tot en met eis 77, wordt automatisch eigendom van Contractmanager. Deze data blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst voor een periode van één jaar beschikbaar voor Contractmanager. Het is Contractmanager toegestaan om deze data te analyseren en hierover te rapporteren en communiceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden na afloop van het contract alle data met betrekking tot de gehele opdracht digitaal aan de Opdrachtgever over te dragen in een gangbaar bestandsformat.	
	Klanttevredenheidsonderzoek	
91.	Periodiek zal met een nog te bepalen frequentie door Contractmanager de klanttevredenheid worden gemeten onder de Opdrachtgevers.	
92.	Leverancier garandeert dat de gemiddelde score op de klanttevredenheid gedurende het eerste jaar een 7 is (op een schaal van 1 tot en met 10).	
93.	Leverancier garandeert dat de gemiddelde score op de klanttevredenheid gedurende het tweede contractjaar en eventueel volgende contractjaren minimaal een 7,5 is (op een schaal van 1 tot en met 10).	
94.	Leverancier is in verzuim als de score op klanttevredenheid onder de genoemde minimumwaarden zoals beschreven in eis 92 en 93 liggen.	
95.	Indien uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de prestaties van de Leverancier onvoldoende zijn, levert de Leverancier binnen twee weken na bespreking van de resultaten een SMART verbetervoorstel aan.	
96.	Het SMART verbetervoorstel moet binnen vier weken na aanlevering worden uitgevoerd en afgerond, waarna de Leverancier een melding van afronding doet aan de Contractmanager. Dus uiterlijk zes weken na bespreking van de resultaten moet de verbetering zijn geïmplementeerd. De Contractmanager voert vervolgens opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uit om de effectiviteit van het verbeterplan te beoordelen.	
97.	Indien de beoordeling van het tweede klanttevredenheidsonderzoek wederom onvoldoende is, treedt na deze tweede onvoldoende beoordeling de Escalatie- en Malusregeling in werking zoals vastgelegd in Bijlage A-7 Escalatie- en Malusregeling. Indien binnen een periode van twaalf (12) maanden na de eerste beoordeling een derde onvoldoende beoordeling wordt vastgesteld, is sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. In dat geval is de Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. In dat geval behoudt de Contractmanager het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen en uit te wijken naar de wachtkamerconstructie, zonder dat verdere juridische tussenkomst is vereist en onverminderd overige rechten van de Opdrachtgever.	
	Prijzen	
98.	Aan de Inschrijving zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden, ongeacht of de Aanbesteding zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst.	

99.	De prijzen en opslagpercentages waarmee Inschrijver op deze Europese aanbesteding inschrijft zijn een all-in prijs voor de gevraagde dienstverlening conform de eisen die vermeld staan in de Offerteaanvraag en alle bijbehorende Bijlagen.	
100.	Prijzen, zoals in de Inschrijving vermeld, zijn in euro's en exclusief btw, maar voor zover van toepassing, inclusief alle overige additionele kosten (levering, toeslagen, reis-en verblijfskosten etc.). Het is niet toegestaan additionele kosten in rekening te brengen buiten de kosten die in het Prijsblad zijn opgenomen. Indien de Inschrijver extra kosten wilt opnemen, dient zij dit in de Nota van Inlichtingen te vermelden, waarna dit beoordeeld wordt. In verband met de werkwijze van Inkoop+ wordt volledige transparantie geëist van de Opdrachtnemer met betrekking tot de relatie van de Inkoopprijzen met de aangeboden verkoopprijzen en het tussenliggende aangeboden overeengekomen opslagpercentage. Op verzoek levert de Opdrachtnemer een accountantsverklaring.	
101.	De in de Inschrijving aangeboden prijzen en kortingen zijn onvoorwaardelijk en gedurende de eerste twee jaar van de Overeenkomst vast en onveranderlijk (tot 1 januari 2027). Na deze periode mogen de prijzen, na overleg met en schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, eenmaal per jaar worden geïndexeerd indien de indexatie schriftelijk aan de Contractmanager kenbaar is gemaakt vóór december van het kalenderjaar voorafgaand aan de indexatie. Indien deze bekendmaking niet of niet tijdig is ontvangen, mag er geen indexatie plaatsvinden.	
102.	De indexering mag uitsluitend plaatsvinden met de CPI-indexering volgens de volgende berekening: Nieuwe prijs = Huidige prijs x (CPI maand t-1 / CPI maand t-13). Waarbij de CPI van december van het jaar voorafgaand aan de indexatie wordt gedeeld door de CPI van december van het jaar daarvoor. Voorbeeld: Huidige prijs = 100 Nieuwe prijs = $100 \times (112,5 / 110) = 102,27$. Andere prijsverhogingen (of indexaties) worden niet geaccepteerd.	
103.	Wanneer de Opdrachtnemer overgaat tot prijsindexering conform eis 102, dient hij uiterlijk in de tweede week van januari van het betreffende kalenderjaar een geactualiseerd prijzenblad, waarin de indexering is verwerkt, ter goedkeuring voor te leggen aan de Contractmanager.	
104.	De Inschrijver stelt de offerte op op basis van een deugdelijke en transparante onderbouwing, uitgaande van een in de praktijk verantwoorde, professionele en haalbare normstelling. De gehanteerde uitgangspunten en aannames zijn aantoonbaar en controleerbaar. Op basis hiervan hanteert de Inschrijver realistische en marktconforme prijzen.	
105.	Gedurende de Overeenkomst mogen er geen aanvullende kosten gefactureerd worden met uitzondering van aanvullende opdrachten welke worden voorgelegd aan de Contractmanager ter akkoord.	
106.	Opdrachtnemer stelt bij ingang van de Overeenkomst, uiterlijk twee weken na gunning, een bestand beschikbaar waarin alle op dat moment voor de Opdrachtgever te hanteren prijzen zijn opgenomen in een A4.	
107.	De Contractmanager begeleidt de Opdrachtgever tijdens deze Aanbesteding en ontvangt hiervoor een vergoeding in de vorm van een opslagpercentage op de producten en diensten van de Opdrachtnemer, inclusief eventuele verlengingen. Betaling en specificatie van deze vergoeding verlopen maandelijks zoals beschreven in Bijlage A-8 Werkwijze Vergoedingsbedrag. Het opslagpercentage wordt vastgesteld door de Contractmanager. Deze vergoeding is tevens van toepassing op eventueel later aansluitende organisaties zoals genoemd in eis 19. Inschrijver gaat akkoord met de Werkwijze Vergoedingsbedrag zoals opgenomen in Bijlage A-8.	

	Facturatie	
108.	De Opdrachtnemer doet, binnen twee weken na gunning, een voorstel aan de Contractmanager voor de opbouw van de standaardfacturen voor de Opdrachtgevers. De Contractmanager stelt vervolgens de definitieve opzet, inhoud en structuur van de standaardfactuur vast.	
109.	De facturen over de eerste drie (3) maanden van de overeenkomst worden vooraf ter akkoord voorgelegd aan de Contractmanager, alvorens deze aan de betreffende locatie worden verzonden. De Contractmanager geeft het akkoord dan wel gemotiveerd geen akkoord binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien de Contractmanager binnen deze termijn geen akkoord verleent, wordt de factuur niet verzonden en stelt de Opdrachtnemer de factuur onverwijld en kosteloos bij conform de opmerkingen van de Contractmanager. De aangepaste factuur wordt opnieuw ter akkoord voorgelegd, waarna opnieuw een termijn van vijf (5) werkdagen geldt. Indien de Contractmanager dit wenst, worden alle facturen gedurende de looptijd van de overeenkomst vooraf ter akkoord aan de Contractmanager voorgelegd onder dezelfde voorwaarden.	
110.	De Opdrachtnemer factureert maandelijks of per levering (ter bepaling door de Contractmanager) aan de Opdrachtgever met per school een factuur. De factuur specificeert ten minste per item: aantal, merk, type, opties en afleveradres. Op de verzamelfactuur staan minimaal de volgende gegevens vermeld: • Organisatie; • Contractnummer; • Leverdatum; • Ordernummer; • Productomschrijving; • Klant- en subnummer; • Kostenplaats/grootboekrekening; • Naam Contractmanager Na gunning stemt Contractmanager met Opdrachtnemer af welke gegevens er precies op de verzamelfacturen worden vermeld. Contractmanager is vrij om te bepalen op welke wijze het vergoedingsbedrag zoals genoemd in eis 107 op de facturen van de Opdrachtgevers wordt getoond.	
111.	Facturatie vindt uitsluitend plaats op basis van een getekende ontvangstbevestiging voor de geleverde apparatuur. De naam van degene die getekend heeft moet hierop leesbare blokletters vermeld zijn.	
112.	Creditfacturen dienen gespecificeerd te zijn en binnen tien (10) werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt, te worden verstuurd, onder vermelding van minimaal: klantnummer, naam contactpersoon, ordernummer(s), kostenplaatsnummer en bijbehorend factuurnummer van de desbetreffende Opdrachtgever.	
113.	Betaling van de factuur door de Opdrachtgever(s) vindt plaats binnen dertig (30) dagen na acceptatie van de geleverde zaken door de Opdrachtgever, dan wel – indien de factuur later wordt ontvangen – binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een correcte factuur. Indien de betalingstermijn geheel of gedeeltelijk valt binnen de officiële zomervakantie in Nederland (zoals vastgesteld per regio: noord, midden en zuid), wordt de betalingstermijn verlengd tot vijfenveertig (45) dagen.	
114.	Facturatie vindt in beginsel digitaal plaats. Digitale facturen zijn gelijkwaardig aan papieren facturen en worden verzonden aan het door de Opdrachtgever opgegeven digitale factuuradres, ter attentie van de financiële administratie dan wel de budgethouder. Indien de Opdrachtgever gemotiveerd verzoekt om (tevens) papieren facturatie, worden facturen verzonden naar het postadres van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig en correct aanleveren en actueel houden van de facturatiegegevens. Digitale facturatie kan plaatsvinden via e-mail of via een erkend e-facturatieplatform.	
115.	Voor locaties van de Opdrachtgevers die momenteel niet zijn opgenomen in deze Aanbesteding is het mogelijk om gedurende de looptijd van de Overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden, aan te sluiten bij de af te sluiten Overeenkomst. Tevens	

	kunnen locaties van de Opdrachtgevers die wellicht in de toekomst worden afgestoten of worden gesloten voor de op dat moment resterende looptijd uit de Overeenkomst worden gehaald.	
	Aanvullende eisen	
116.	Garantie: Opdrachtnemer verleent garantie op de geleverde Digitale Schoolborden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze garantie staat los van de fabrieksgarantie en laat de rechten uit de fabrieksgarantie volledig onverkort bestaan. Opdrachtnemer fungeert gedurende de looptijd van de overeenkomst als eerste aanspreekpunt voor Deelnemers voor garantieclaims en verzorgt de afhandeling richting fabrikant of distributeur. De service- en onderhoudsverplichtingen van Opdrachtnemer vormen geen beperking of vervanging van de fabrieksgarantie.	
117.	Verhuizingen of herplaatsingen van Digitale Schoolborden (bijvoorbeeld bij interne verhuizingen, verbouwingen of herinrichting van lokalen) maken geen onderdeel uit van de reguliere levering, service en onderhoud. Deze werkzaamheden kunnen door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van de in het prijzenblad opgenomen vaste tarieven voor demontage en montage per opstelling. Voor deze werkzaamheden mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, anders dan de in het prijzenblad vastgelegde demontage- en montagetarieven en eventueel benodigde materialen die onderdeel uitmaken van de standaardopstelling.	
118.	Schade aan Digitale Schoolborden die het gevolg is van onjuist gebruik, vandalisme, nalatigheid of externe invloeden (zoals stoten, vallen, vocht- of transportschade) valt niet onder reguliere service, onderhoud of fabrieksgarantie. Herstel of vervanging in dergelijke gevallen kan door Opdrachtnemer worden uitgevoerd als Additionele Dienstverlening tegen de daarvoor geldende tarieven, tenzij sprake is van een aantoonbaar fabricage- of montagegebrek.	
119.	De service- en onderhoudsverplichtingen van Opdrachtnemer hebben uitsluitend betrekking op Digitale Schoolborden en bijbehorende apparatuur die door Opdrachtnemer zijn geleverd onder de Raamovereenkomst die uit deze aanbesteding voortvloeit. Service en onderhoud op reeds aanwezige Digitale Schoolborden die vóór ingangsdatum van de overeenkomst zijn geleverd door derden, maken geen onderdeel uit van de overeenkomst. Op verzoek van een Deelnemer kan Opdrachtnemer hiervoor een separate offerte uitbrengen, eventueel na inspectie van de bestaande apparatuur, op basis van het additionele uurtarief.	
120.	Binnen het inkoop+-model hanteert Opdrachtnemer als inkoopprijs uitsluitend de daadwerkelijk door Opdrachtnemer betaalde prijs aan fabrikant of distributeur, exclusief de overeengekomen opslag. Ter borging van de juiste toepassing van het inkoop+-model heeft de Contractmanager het recht om inzage te verlangen in relevante inkoopfacturen of gelijkwaardige bewijsstukken waaruit de daadwerkelijk betaalde inkooprijzen blijken, met inachtneming van de vertrouwelijkheid van commerciële informatie. Indien deze inzage daartoe aanleiding geeft, kan de Contractmanager gedurende de looptijd van de overeenkomst een onafhankelijke accountantsverklaring verlangen waaruit blijkt dat de gehanteerde inkooprijzen overeenkomen met de daadwerkelijk betaalde inkooprijzen over een representatieve periode. Indien blijkt dat het inkoop+-model niet correct is toegepast, wordt dit aangemerkt als een Issue en wordt gehandeld conform de Escalatie- en Malusregeling, waaronder correctie van facturen en terugbetaling van onterecht gefactureerde bedragen. De kosten van een eventuele accountantsverklaring komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.	
121.	Bij beëindiging of afloop van de overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht om kosteloos en binnen een redelijke termijn alle relevante informatie over te dragen die noodzakelijk is voor het beheer en voortgezet gebruik van de geleverde Digitale Schoolborden. Deze informatie omvat ten minste een actueel overzicht per locatie van de geplaatste Digitale Schoolborden, inclusief merk, type, serienummer, installatiedatum en bijbehorende configuratie- en servicedata. Opdrachtnemer werkt	

	hierbij redelijkerwijs mee aan een ordentelijke en soepele overgang naar een opvolgende leverancier, zonder dat hierbij aanvullende verplichtingen of kosten voor Deelnemers ontstaan.	
122	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan gebouwen, inventaris of overige eigendommen van Deelnemers die aantoonbaar het gevolg is van werkzaamheden die door of namens Opdrachtnemer worden uitgevoerd op schoollocaties, waaronder montage, demontage en herplaatsing van Digitale Schoolborden. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdig en deugdelijk herstel of vergoeding van deze schade binnen een redelijke termijn, zonder aanvullende kosten voor Deelnemers. Deze verplichting laat overige wettelijke aansprakelijkheden en verzekeringsverplichtingen van Opdrachtnemer onverlet.	