



- **EUROPESE AANBESTEDING**

BIJLAGE E – PROGRAMMA VAN EISEN
ICT-MIDDELEN EN APPARATUUR

A	Algemene eisen
A.01	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer die ingezet worden voor de uitvoering van de Opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Op eerste verzoek van Stichting Nissewijs dient inschrijver inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.
A.02	Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als accountmanager voor alle Locaties van Stichting Nissewijs. Deze is beslissingsbevoegd en eindverantwoordelijk voor wat betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze persoon is bereikbaar via directe contactgegevens; (mobiel)telefoonnummer en email.
A.03	Bij afwezigheid en of ziekte van de accountmanager draagt Opdrachtnemer zorg voor een gelijkwaardige en bij voorkeur vaste vervanger.
A.04	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de accountmanager (of diens tijdelijke vervanger) tijdens kantooruren bereikbaar is voor de Opdrachtgever. De maximale responstijd per mail bedraagt 2 werkdagen.
A.05	De accountmanager draagt er zorg voor dat de aangewezen contactpersonen van Stichting Nissewijs op de hoogte zijn van beschikbare informatie van de te bestellen materialen en de nieuwste ontwikkelingen binnen de branche en de verschillende vakgebieden. Hier valt onder andere het geven van advies over de aanschaf en het gebruik van ICT middelen en apparatuur.
A.06	De accountmanager brengt minimaal één keer per kwartaal een fysiek aan ICT-afdeling van Nissewijs.
A.07	De accountmanager breng minimaal één keer per kwartaal een fysiek bezoek, uitsluitend op afspraak, aan scholen (steekproef) van Nissewijs. Doelstelling: voor monitoren behoeften, tevredenheid, etc.
A.08	Indien Stichting Nissewijs van mening is dat de accountmanager onvoldoende functioneert zal er overleg plaatsvinden tussen Stichting Nissewijs en Opdrachtnemer over hoe dit functioneren kan worden verbeterd. Mocht dit op termijn niet leiden tot het gewenste resultaat dan zal Opdrachtnemer een andere accountmanager toewijzen.
A.09	Opdrachtnemer genereert minimaal één keer per halfjaar een digitale rapportage, per administratieve eenheid/ School met daarin minimaal de volgende onderdelen: - Aantal Bestellingen; - Gefactureerde omzet van de afgelopen periode (inclusief bruto- en nettoprijs en korting).
A.10	Opdrachtnemer genereert minimaal één keer per maand een klachten- en storingsrapportage (incl. doorlooptijd van de Klacht).
A.11	Opdrachtnemer neemt minimaal één keer per jaar het initiatief om de voortgang van de Raamovereenkomst met de inkoopcontactpersoon van Stichting Nissewijs te bespreken aan de hand van de rapportages en de ervaringen van de Opdrachtgever.
A.12	Opdrachtnemer houdt een compleet overzicht bij van alle door haar geleverde ICT middelen en apparatuur. Per ICT-middel wordt vermeld, naast de typekenmerken, de installatiedatum en storing- en onderhoudsgeschiedenis. Dit overzicht wordt standaard jaarlijks gratis verstrekt aan Stichting Nissewijs. Opdrachtnemer neemt hiervoor het initiatief. Op verzoek van Stichting Nissewijs kan dit bestand vaker worden verstrekt.
A.13	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer een compleet overzicht op van alle door haar geleverde ICT middelen en apparatuur. Per ICT-middel wordt vermeld, naast de typekenmerken, de installatiedatum en storing- en onderhoudsgeschiedenis en garantiestatus. Het overzicht wordt aan Stichting Nissewijs overgedragen.
A.14	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer die in een gebouw van Stichting Nissewijs komen houden zich aan de geldende huisregels, dragen zichtbaar bedrijfskleding en kunnen zich op eerste verzoek legitimeren.

A.15	Opdrachtnemer is binnen een project assertief, proactief, vakbekwaam en in staat te werken binnen/met een verdeling van taken/demarcatieplan m.b.t. de installatie, rekening houdend met afhankelijkheden van derden (bijvoorbeeld bouwaannemer).
A.16	Opdrachtnemer waarborgt dat de dienstverlening aan Opdrachtgever ononderbroken wordt voortgezet en niet wordt vertraagd als gevolg van ziekte, vakantie of andere vormen van afwezigheid van personeel van Opdrachtnemer dan wel personeel dat onder diens verantwoordelijkheid werkzaam is. Deze omstandigheden worden uitdrukkelijk niet aangemerkt als "Overmacht" in de zin van de ARIV.
A.17	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen vallende onder de Overeenkomst te betrekken via een andere partij indien prijzen, ondanks bovenstaande afspraken, aanzienlijk afwijken van de prijzen van andere leveranciers. Onder een aanzienlijke afwijking wordt verstaan 10% of meer. Er wordt een vergelijking gemaakt op basis van dezelfde voorwaarden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aangeboden bij een zakelijk reseller; 2. Hetzelfde merk, type en configuratie; 3. Dezelfde aantallen. <p>Opdrachtgever zal Opdrachtnemer door middel van een brief hiervan op de hoogte stellen.</p>
A.18	De Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde hardware en de bijbehorende dienstverlening (zoals onderhoud, reparatie en retourname) volledig voldoen aan de geldende Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) . Hierbij dient de Opdrachtnemer aantoonbaar passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens te waarborgen, inclusief de gecertificeerde verwijdering van data bij vervanging of afvoer van apparatuur.

B Bestellingen	
B.01	Een bestelling van Stichting Nissewijs wordt altijd schriftelijk (Per post of mail) verzonden. Telefonisch geplaatste orders mogen niet worden geaccepteerd. Leverancier verstuurd schriftelijk (per post of mail) een bevestiging van acceptatie. De schriftelijke bevestiging bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> - Schoolnaam - Naam besteller - Afleveradres - Factuuradres - Ordernummer leverancier - Ordernummer besteller - verwachte leverdatum - Aantal - Artikelnummer - Omschrijving - Prijzen in euro's (Inclusief BTW)
B.02	Zonder goedkeuring van een daartoe geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever mag er geen levering plaatsvinden en zal er geen betaling van de factuur plaatsvinden. Na gunning zal Stichting Nissewijs een overzicht delen van de daartoe geautoriseerde medewerkers.
B.03	De geleverde ICT middelen en apparatuur zijn fabrieksnieuw, tenzij anders overeengekomen.
B.04	Wanneer tijdens de looptijd van de overeenkomst een nieuwe(re) versie of model van een artikel beschikbaar komt, dient Opdrachtnemer dit te melden aan Opdrachtgever. In samenspraak wordt bepaald of deze nieuwe(re) versie of model ingezet kan/moet worden.

F	Facturatie
F.01	<p>Facturen worden digitaal verzonden ter attentie van de ICT afdeling van Nissewijs in een native PDF en xml naar het e-mailadres ict-facturen@nissewijs.nl. De Opdrachtnemer draagt zorg voor facturatie per bestelling en kostenplaats (achteraf). Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen de minimaal volgende informatie te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. afleveradres (school, locatie en afdeling); 2. factuuradres; 3. ordernummer Opdrachtnemer; 4. interne referentienummer de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de email); 5. kostenplaats 6. leverdatum; 7. geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving); 8. prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief BTW, het BTW bedrag en het totaal inclusief BTW.
F.02	<p>Op de factuur zijn de afzonderlijke Bestellingen duidelijk te onderscheiden en deugdelijk gespecificeerd (o.a. de naam van de Locatie, het SN-nummer en alle wettelijke bepalingen). Dit mag ook worden toegevoegd op een aparte bijlage aan de factuur.</p>
F.03	<p>Facturen dienen altijd te worden verzonden uit naam van Opdrachtnemer zelf. In geen geval zullen facturen van derden (zoals installateurs) betaald worden.</p>
F.04	<p>Het is niet toegestaan om verzamelfacturen te verzenden, facturatie geschiedt per school/ locatie, tenzij anders aangegeven voor Opdrachtgever.</p>
F.05	<p>Indien Opdrachtgever bij plaatsing van een bestelling voor meerdere kostenplaatsen een verzamelfactuur opvraagt, zal dit onderscheid in kostenplaatsen op de factuur ook inzichtelijk zijn. Opdrachtnemer vermeldt per kostenplaats ook het bedrag inclusief BTW.</p>
F.06	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien Opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.</p>
F.07	<p>Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel en transportkosten, installatiekosten (m.u.v. ombouwen laadkarren/stations t.b.v. Chromebooks/Laptops/Tablets) of andere soorten kosten (m.u.v. importkosten, vooraf vermeld op de offerte en na schriftelijk akkoord van Nissewijs) in rekening gebracht. Indien tijdens werkzaamheden meerkosten ontstaan doordat er een niet voorziene situatie ontstaat, dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.</p>
F.08	<p>Voor installaties/leveringen, onderhoud en reparaties, evenals andere overlegvormen worden geen voorrijkosten of parkeerkosten vergoed door Stichting Nissewijs. Op moment van schrijven is slecht voor één locatie van Nissewijs betaald parkeren van toepassing.</p>
F.09	<p>In overeengekomen marge dienen alle kosten inbegrepen te zijn, waar onder meer toe behoren: voorrijkosten, transportkosten, parkeerkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg.</p>
F.10	<p>In aangeboden inkoopprijs+marge (verkoopprijs aan Stichting Nissewijs) zijn eventuele (staffel) kortingen op de inkoopprijs geboden door distributeur en/of fabrikant reeds opgenomen.</p>
F.11	<p>Betalingstermijn in overeenstemming met ARIV</p>

F.12	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven inkooprijzen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge. Als blijkt dat niet de juiste prijs aan Opdrachtgever is doorberekend, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
F.13	Gedurende het gehele eerste jaar van deze Raamovereenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de Raamovereenkomst zal er per 1 juni 2027 een prijswijziging kunnen worden doorgevoerd voor dat komende jaar. Een prijswijziging zal nimmer met terugwerkende kracht gebeuren. Let op: de prijswijzigingen mogen alleen worden doorgevoerd op de uurtarieven, onderzoekskosten en overige dienstverlening.
F.14	Prijswijzigingen dienen uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar te worden aangedragen door Opdrachtnemer ter acceptatie op basis van maximaal het CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, waarbij het prijsniveau 2024 gelijk is aan 100. Opdrachtnemer stelt de prijswijziging vast op basis van het prijsindexcijfer en meldt dit schriftelijk bij Opdrachtgever.

L	Leveringen
L.01	De levering van een order geschiedt altijd als een geheel per type device/opstelling als één bestelling, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever.
L.02	Indien Opdrachtnemer een bestelling in deellevering wenst uit te voeren, is dat uitsluitend mogelijk na overleg en goedkeuring van de Opdrachtgever.
L.03	Indien Opdrachtgever dat eist worden deelleveringen van bestellingen uitgevoerd. Extra leveringskosten mogelijk na overleg en goedkeuring van de Opdrachtgever.
L.04	De levertijd en eventuele montage bedraagt maximaal 20 Werkdagen tenzij anders overeengekomen. Indien het onderwijsproces in gevaar komt dient Opdrachtnemer in overleg met Stichting Nissewijs te zorgen voor een alternatief.
L.05	Indien Opdrachtnemer verwacht niet aan de door Opdrachtgever gevraagde levertijd te kunnen voldoen, dient Opdrachtnemer dit omgaand te melden en gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg voor een oplossing.
L.06	Indien Opdrachtnemer niet (binnen een redelijke termijn) kan leveren, niet aan de aanvraag kan voldoen of aanbied voor een prijs hoger dan de algemeen gangbare verkoopprijs is het Opdrachtgever toegestaan bij een andere (niet-gecontracteerde) Opdrachtnemer te bestellen.
L.07	Bij ernstige overschrijding van de levertijd (>100%) heeft Stichting Nissewijs recht op schadeloosstelling, tenzij de overschrijding is toe te wijzen aan overmacht. Overmacht dient door Opdrachtnemer te worden aangetoond. Onder schadeloosstelling wordt ten minste verstaan het op kosten van Opdrachtnemer en door de Opdrachtnemer leveren van een gelijkwaardig tijdelijk alternatief (optioneel huur) binnen de gestelde levertijd. Indien dit ook niet voorhanden is heeft Stichting Nissewijs het recht om elders eenzelfde of in redelijkheid vergelijkbaar alternatief te huren dan wel aan te schaffen. De kosten voor de huur worden gedragen door Opdrachtnemer zolang de niet nakoming voortduurt. In geval van aanschaf dient Opdrachtnemer het verschil in prijs voor haar rekening te nemen en bovendien heeft Stichting Nissewijs het recht de bij Opdrachtnemer geplaatste bestelling kosteloos te annuleren. (Zie ook A.16)

L.08	De opdrachtnemer voorziet alle geleverde ICT apparatuur van een, voor de gebruiker zichtbare, productsticker volgens eisen van Stichting Nissewijs en in een format van Stichting Nissewijs. Stichting Nissewijs zal de eisen en het format na gunning aanleveren. De sticker bevat in ieder geval de volgende informatie: - Asset ID (onderdeel van door Stichting Nissewijs aangeleverde format) - Leverdatum - Garantietermijn - QR code
L.09	Voordat een levering plaatsvindt wordt het levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met de afdeling ICT van Stichting Nissewijs of een contactpersoon op locatie.
L.10	Tenzij anders overeengekomen, vinden leveringen op locatie van Opdrachtgever alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van Opdrachtgever: op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Gedurende avonden, schoolvakanties en feestdagen zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden tenzij anders overeengekomen.
L.11	Inschrijver is verantwoordelijk voor de levering. Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/ levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
L.12	Indien installatie is overeengekomen, is de Inschrijver verantwoordelijk voor de installatie van de ICT middelen en apparatuur. Dat betekent dat ICT middelen en apparatuur schadevrij geplaatst, gemonteerd en volledig werkend opgeleverd worden, er dient sprake te zijn van een stevige en veilige bevestiging en kabels worden (waar mogelijk) netjes en onzichtbaar weggewerkt. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens de installatie is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
L.13	De nieuw te installeren kabels worden dusdanig (en uit zicht) weggewerkt dat zij geen gevaar opleveren voor de leerlingen, de medewerkers of derden. Hierbij neemt Opdrachtnemer minimaal de wettelijke voorschriften in acht. Kabels mogen niet worden verlengd. Kabels lopen niet over de vloer.
L.14	Alle hoofdgebruikers (leerkrachten en andere Gebruikers die vanwege hun werkzaamheden regelmatig met de ICT middelen en apparatuur werken) worden na levering van een nieuw middelen en apparatuur door Opdrachtnemer dusdanig geïnstrueerd zodat zij de basisfunctionaliteiten optimaal kunnen benutten. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
L.15	Inschrijver levert bij elke installatie de volgende documentatie aan: 1. Nederlandstalige handleidingen (Engels indien niet beschikbaar) van de ICT middelen en apparatuursets; 2. Productspecificaties van alle te leveren onderdelen;
L.16	Opdrachtnemer draagt, indien gewenst, zorg voor het verantwoord afvoeren (volgens de wettelijke regelgeving) van (afgeschreven) ICT middelen en apparatuur. Dit geldt ook voor de ICT middelen en apparatuur die reeds in het bezit zijn van Stichting Nissewijs (eventueel tegen overeengekomen vergoeding).
L.17	Indien vooraf afgesproken of indien installatie is overeengekomen wordt door Opdrachtnemer verpakkingsmateriaal van het ICT middelen en apparatuur meegenomen en verantwoord afgevoerd.
L.18	Voor het afvoeren van materialen of oude ICT middelen en apparatuur mag de opdrachtnemer alleen na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever (vuil)container(s) plaatsen op terreinen van Stichting Nissewijs.
L.19	Na levering en/of implementatie wordt door Opdrachtgever een leverings-/pakbon of werkbbon getekend, dit houdt niet in dat de levering wordt goedgekeurd. Leveringen worden binnen vier weken na aflevering gecontroleerd. Acceptatie vindt plaats als er binnen vier weken na levering geen bezwaarmelding is gemaakt door Opdrachtgever.
L.20	Na levering door Opdrachtnemer heeft Stichting Nissewijs de mogelijkheid een controle uit te voeren (steekproeven) of het systeem naar behoren functioneert. Pas na akkoord van Stichting Nissewijs, of de afloop van de in L.19 genoemde vier weken, vindt acceptatie van de Opdracht plaats.

L.21	<p>Facturen worden na levering, binnen gestelde betaaltermijn, voldaan. Dit kan zijn voordat de levering definitief is geaccepteerd.</p> <p>Indien de levering en/of implementatie niet geaccepteerd wordt, geldt eis S.08. Wanneer de eisen van S.08 niet worden nageleefd, behoudt Stichting Nissewijs het recht om de levering definitief af te wijzen. Reeds betaalde facturen dienen te worden gecrediteerd.</p>
L.22	<p>Inschrijver levert na elke installatie de volgende informatie digitaal aan bij de afdeling ICT van Stichting Nissewijs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantieverklaringen van alle te leveren onderdelen; 2. Een opleverrapport waarin minimaal het volgende staat: <ol style="list-style-type: none"> a. Afgetekend pak-/werkbon door de projectleider van inschrijver en de contactpersoon van Stichting Nissewijs op locatie; a. Bij installatie: Afwijkingen ten opzichte van de standaard opstelling als overeengekomen; c. Bij installatie: Foto's van de geïnstalleerde ICT middelen en apparatuur
L.23	<p>De pak-/werkbon bevat minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afleverlocatie en adres; - Besteller/ opdrachtverstrekker; - Geleverde producten (inclusief aantallen en serienummers); - Referentienummer/kostenplaats; - Leverdatum; - Naam van de vervoerder (wanneer dit een andere partij is dan Opdrachtnemer). - Bij installatie: De uitgevoerde werkzaamheden
L.24	<p>Na levering van de ICT middelen en apparatuur levert de Inschrijver een data overzicht volgens een format van Stichting Nissewijs voor het assetmanagement aan bij de afdeling ICT van Stichting Nissewijs. Stichting Nissewijs zal de eisen en het format na gunning aanleveren.</p>
L.25	<p>Alle devices worden geleverd zonder bloatware. Onder bloatware wordt niet verstaan; fabriekseigen software ter verbetering of ondersteuning van het product.</p>
L.26	<p>Opdrachtnemer levert alleen apparatuur welke geschikt is voor de Nederlandse Markt.</p>

S	Service
S.01	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoor tijden van 08.00 uur tot en met 17.00 uur (Nederlandse tijd).
S.02	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandse vestiging voor service afhandeling en verzending.
S.03	<p>Vanuit de (de)centrale locaties worden door gebruikers incident- en storingsmeldingen geregistreerd in het supportstelsel van Opdrachtgever. De ICT afdeling van Stichting Nissewijs zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties en beoordeelt deze incidenten. Deze afdeling zal een klacht/storing in eerste instantie zelf proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de ICT-afdeling de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten, met behoud van garantie. De ICT-afdeling verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij Opdrachtnemer.</p> <p>Communicatie tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever over de afhandeling van de melding dient altijd te gebeuren onder vermelding van het meldingsnummer van de opdrachtgever. Hiervoor zijn drie opties mogelijk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer verkrijgt toegang tot het interne supportstelsel van de opdrachtgever en communiceert via dit systeem over de meldingen. 2. Opdrachtnemer dient de meldingen van Opdrachtgever te kunnen synchroniseren met het eigen supportstelsel voor verdere afhandeling. Er zal dan een synchronisatie moeten zijn tussen beide supportsystemen, zodat te allen tijde het ticketnummer van Opdrachtgever alle historische en chronologische supportbehandelingen kan blijven volgen in het interne supportstelsel van de opdrachtgever. 3. Indien optie 1 of 2 niet mogelijk blijken, dient Opdrachtnemer tenminste individuele e-mailsupportmeldingen (voorzien van een van Opdrachtgever uniek incidentnummer) in behandeling te nemen en een replymail terug te sturen naar Opdrachtgever met behoud van het incidentnummer van Opdrachtgever in het "onderwerp veld", zodat de opvolging en status van incidenten volgbaar blijven in het incident- en meldstelsel van de Opdrachtgever.
S.04	Klachten, van welke aard dan ook, worden direct in behandeling genomen. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht z.s.m. te verhelpen. De klacht dient uiterlijk binnen 10 werkdagen verholpen te zijn, tenzij anders overeengekomen. Voor defecten en/of storingen aan laadkarren/stations geldt een oplostijd van 2 werkdagen. Opdrachtnemer houdt de klant op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht.
S.05	De klantenservice/ helpdesk verzorgt zelf alle communicatie en zorgt dat de vragen en of Klachten worden opgepakt en dat er niet wordt doorwezen naar een fabrikant (tenzij anders overeengekomen).
S.06	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het analyseren en verhelpen van storingen en defecten aan de door hem geleverde ICT apparatuur en middelen en de daarbij behorende standaardsoftware, firmware en instellingen zoals deze door de fabrikant zijn voorgeschreven. Dit omvat zowel hardwarematige als softwarematige storingen, voor zover deze hun oorzaak vinden in:</p> <ul style="list-style-type: none"> * hardwaredefecten; * foutieve of vastgelopen firmware/bios//software * functionaliteitsproblemen die optreden in de standaardconfiguratie zoals geleverd door Opdrachtnemer of fabrikant. <p>De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor storingen die hun oorsprong vinden in door Stichting Nissewijs zelf beheerde, aangepaste of geïnstalleerde applicaties, instellingen, accounts, netwerkconfiguraties of andere wijzigingen buiten de standaardlevering. In dergelijke gevallen levert Opdrachtnemer desgevraagd inspanningen om de oorzaak te identificeren, maar herstel valt buiten de overeenkomst.</p>

S.07	Indien de storing niet te wijten is aan het disfunctioneren van de hardware van Opdrachtnemer is Opdrachtnemer gerechtigd de kosten (Volgens eis S.10) voor de storingsafhandeling in rekening te brengen, echter pas na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt hierbij geëist dat zij aantoonbaar waartoe de storing is veroorzaakt en waarom deze storing niet onder de garantiebegrip valt.
S.08	Nieuwe ICT middelen en apparatuur die bij aflevering defect blijken te zijn, worden door Opdrachtnemer na melding door Opdrachtgever binnen vijf (5) Werkdagen, dan wel binnen een anderszins overeengekomen termijn, kosteloos vervangen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat uiterlijk vóór het einde van de eerstvolgende Werkdag na melding een tijdelijk vervangend ICT middel ter beschikking wordt gesteld.
S.09	Voor de geleverde ICT middelen en apparatuur geldt een volledige fabrieksgarantie en daarnaast eventueel aanvullend support en reparaties voor een maximale duur van vijf (5) jaar (Afhankelijk van specifieke afschrijving). Indien Opdrachtgever door een melding kenbaar maakt een apparaat te willen retourneren of wil laten repareren, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de retourname indien het gaat om reparaties die binnen de garantieperiode vallen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor retour labels en retourdozen. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.
S.10	Reparatie buiten de garantie(termijn) worden uitgevoerd tegen de aantoonbare kostprijs van onderdelen (indien beschikbaar) en het overeengekomen uurloon, waarbij geen winstmarge of opslag wordt gehanteerd.
S.11	Garanties/ overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de overeenkomst. De afhandeling hiervan blijft bij de opdrachtnemer.
S.12	Indien de reparatie van een ICT middelen en apparatuur buiten de garantie valt, legt de Opdrachtnemer de werkzaamheden en kostenraming vooraf schriftelijk voor aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
S.13	Reparaties die op locatie worden uitgevoerd worden verricht op een in overleg met Stichting Nissewijs vast te stellen tijdstip. Indien Opdrachtnemer zich niet houdt aan de afgesproken tijden en de reparatie kan hierdoor niet worden uitgevoerd (bijvoorbeeld omdat er op dat tijdstip les wordt gegeven) kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.
S.14	De medewerkers van de Opdrachtgever die locaties van Stichting Nissewijs bezoeken beheersen de Nederlandse taal goed, in zowel woord als geschrift.
S.15	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers die werkzaamheden verrichten op locaties van Stichting Nissewijs in het bezit zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), afgegeven voor het screeningsprofiel 84 en/of 86. <ul style="list-style-type: none"> - De VOG mag op het moment van inzet niet ouder zijn dan zes (6) maanden. - De Opdrachtnemer houdt een actueel overzicht bij van alle ingezette medewerkers, inclusief de registratiedatum van de VOG. Op eerste verzoek van Stichting Nissewijs, uiterlijk vóór aanvang van werkzaamheden op locatie, verstrekt de Opdrachtnemer een kopie of scan van de betreffende VOG. - Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan medewerkers zonder geldige VOG werkzaamheden te laten uitvoeren binnen of in de nabijheid van onderwijsruimten waar leerlingen aanwezig zijn. - Bij vervanging of inzet van nieuwe medewerkers voldoet de Opdrachtnemer aan dezelfde verplichtingen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige actualisatie van VOG's gedurende de looptijd van de overeenkomst. - Daarnaast dient de Opdrachtnemer een doorlopend screeningsproces te hanteren, waarmee wordt gewaarborgd dat alle medewerkers blijvend voldoen aan de integriteits- en veiligheidseisen van de Opdrachtgever. Indien een medewerker niet (meer) over een geldige verklaring beschikt, wordt deze de toegang tot de locaties van de Opdrachtgever ontzegd.



Gemeenlandsedijk Noord 26F
3216 AG Abbenbroek
0181-635439
info@nissewijs.nl
www.nissewijs.nl

