

Bijlage 1 Programma van Eisen

Op het moment dat u inschrijft op deze aanbesteding, gaat u onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de eisen die opgenomen zijn in het Programma van Eisen. Eventuele kosten die u wilt rekenen voor realisatie of nakoming van deze eisen dient u te verwerken in uw financiële aanbieding. Er kunnen dus geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij de mogelijkheid hiertoe nadrukkelijk omschreven is.

Algemene eisen

Eis	Omschrijving
E1	<u>Eigen voorwaarden</u> Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarden nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.
E2	<u>Akkoordverklaring</u> Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met de aanpassingen vanuit de Nota's van Inlichtingen.
E3	<u>Correctheid van gegevens</u> Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst.
E4	<u>Bereidheid</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Opdracht ten behoeve van OOZ, in overeenstemming met de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, uit te voeren.
E5	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden en leveringen uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
E6	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van OOZ in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van OOZ.
E7	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van de Raamovereenkomst, evenals overige bedrijfsinformatie van OOZ geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van OOZ. Opdrachtnemer staat ervoor in dat personeel van de Opdrachtnemer, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven. Opdrachtnemer zorgt dat geheimhouding tijdens en na afloop van het contract en dienstverbanden schriftelijk is geborgd.
E8	<u>Certificering van personeel</u> Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die betrokken worden in het kader van installatie en/of configuratie van hardware over de vereiste (fabrikant)certificeringen beschikken. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers voldoende geschoold en bekwaam zijn om de werkzaamheden uit te voeren.
E9	<u>Opvolgen van huisregels</u> Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van OOZ, de van toepassing zijnde huisregels en voorschriften opvolgen. Deze

	huisregels en voorschriften zullen na gunning van de Opdracht besproken worden met de Opdrachtnemer. Medewerkers volgen daarnaast de instructies van medewerkers van OOO op.
E10	<u>Afname-/omzetgarantie</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er voor OOO geen sprake is van enige vorm van afnameverplichting. Daarnaast is er, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, voor Opdrachtnemer geen sprake van omzetgarantie.
E11	<u>Inkopen buiten Raamovereenkomst</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat OOO het recht heeft om ICT-hardware buiten de gesloten Raamovereenkomst in te kopen op het moment dat Opdrachtnemer niet in overeenstemming met de overeengekomen eisen en voorwaarden handelt of als overheidsbepalingen, zoals subsidies, andere vormen van inkopen voorschrijven.
E12	<u>Nadere overeenkomsten</u> De bestellingen/orders die OOO onder de gesloten Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer plaatst worden Nadere overeenkomsten genoemd. Een Nadere overeenkomst komt als volgt tot stand: 1. Een bevoegde medewerker van OOO dient een verzoek tot ontvangst van een offerte in bij Opdrachtnemer (via de portal, telefonisch of per e-mail); 2. Opdrachtnemer verstrekt de offerte; 3. Een bevoegde medewerker van OOO gaat akkoord met de offerte; 4. De Nadere overeenkomst is gesloten en Opdrachtnemer mag leveren.

Producteisen

Eis	Omschrijving
E13	<u>Keuzevrijheid</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat OOO bij de uiteindelijke bestelling van ICT-hardware bepaalt welke types er afgenomen worden bij Opdrachtnemer (mits leverbaar door Opdrachtnemer).
E14	<u>A-merken</u> Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verschillende 'merken' ICT-hardware te kunnen leveren aan OOO. Daarbij verwacht OOO dat Opdrachtnemer met betrekking tot de laptops en desktops minimaal 2 verschillende A-merken kan aanbieden. A-merken zijn fabrikanten die binnen het marktsegment van OOO een aanzienlijke hoeveelheid marktaandeel bezitten.
E15	<u>Categorieën hardware (scope)</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat binnen de gesloten Raamovereenkomst de volgende ICT-hardware geleverd moet worden ten behoeve van de medewerkers van OOO*: - Laptops (Windows); - Desktops (Windows); - Beeldschermen; - Overige ICT-hardware en toebehoren (optioneel), waaronder dockingstations. <i>* Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat Apple producten en leerling devices buiten scope van onderhoudige aanbesteding zijn.</i>
E16	<u>Nieuwe producten</u> Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uitsluitend fabrieksnieuwe ICT-hardware. Het leveren van ICT-hardware die refurbished is, is alleen toegestaan nadat OOO daar vooraf nadrukkelijk toestemming voor gegeven heeft.

E17	<u>Zakelijke lijn</u> De ICT-hardware die door Opdrachtnemer wordt geleverd behoort tot een zakelijke lijn en is geschikt voor toepassing binnen een onderwijsomgeving. Het is niet toegestaan om ICT-hardware gericht op consumenten te leveren.
E18	<u>Technische levensduur</u> Opdrachtnemer garandeert dat de technische levensduur van de te leveren ICT-hardware minimaal 5 jaar betreft. Gedurende deze periode moeten reserveonderdelen geleverd kunnen worden door Opdrachtnemer.
E19	<u>Toebehoren</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle door de fabrikant meegeleverde toebehoren meegeleverd worden. Eventuele toebehoren die OOO niet wenst te behouden, worden kosteloos retour genomen door Opdrachtnemer.
E20	<u>Documentatie</u> Inschrijver dient voor alle geleverde ICT-hardware de technische handboeken, materialen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften digitaal aan te leveren bij OOO. Op verzoek dient Opdrachtnemer ook digitaal alle technische specificatiebladen van de geleverde ICT-hardware aan te leveren.

Garantie

Eis	Omschrijving
E21	<u>Garantietermijn</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle te leveren ICT-hardware standaard wordt geleverd met de volgende garantie: • Laptops: 3 jaar • Desktops: 3 jaar • Overige ICT-hardware: standaard fabrieksgarantie
E22	<u>Pick Up and Return</u> De garantie wordt aangegaan op basis van de voorwaarde 'Pick Up and Return' (PUP). Dit houdt in dat Opdrachtnemer de ICT-hardware bij OOO op locatie afhaalt en weer werkend retourneert binnen maximaal 10 werkdagen. Opdrachtnemer mag geen (onderzoeks-)kosten in rekening brengen bij OOO wanneer een defect of reparatie binnen de garantie valt.
E23	<u>Verlengen garantietermijn</u> Opdrachtnemer biedt OOO de mogelijkheid om de garantietermijn van een laptop of desktop te verlengen met één of twee jaar. De kosten per device wordt gebaseerd op de inkoopprijs van Opdrachtnemer bij de desbetreffende fabrikant (voor afname van het 'carepackage' + de door Opdrachtnemer aangeboden procentuele opslag.
E24	<u>Buiten garantie</u> Voor ICT-hardware die buiten de garantieperiode is geldt een 'carry-in' werkwijze, met een maximale reparatieperiode van 20 werkdagen. Opdrachtnemer verstrekt voordat de reparatie uitgevoerd wordt een kostenspecificatie van de werkzaamheden en te vervangen onderdelen. OOO zal op basis daarvan besluiten of de reparatie uitgevoerd mag worden. Indien OOO besluit om de reparatie niet uit te laten voeren, mogen uitsluitend de onderzoekskosten doorbelast worden. De onderzoekskosten moeten in redelijke verhouding staan tot de uitgevoerde werkzaamheden.
E25	<u>Garantieafhandeling</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle garantiegevallen worden afgehandeld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwijst medewerkers van OOO niet door naar derden

	/ de fabrikant. Medewerkers van OOO communiceren in het geval van garantieafhandeling uitsluitend met Opdrachtnemer.
--	--

Eisen voor bestellen en leveren

Eis	Omschrijving
E26	<u>Bestelomgeving</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat OOO de beschikking krijgt over een digitale bestelomgeving waarmee bestellingen door medewerkers van OOO geplaatst kunnen worden. De bestelomgeving wordt kosteloos door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De omgeving voorziet minimaal in de volgende functionaliteiten: • Weergave van het kernassortiment; • Weergave Verkoopprijzen OOO; • Winkelmandje; • Toekennen factuuradres; • Toekennen afleveradres en besteleenheid; • Voorraadstatus; • Inzage status retouren (RMA); • Weergave levertijd en leverbaarheid; • Track en trace; • Minimaal 25 bestellers met bijbehorende autorisaties; • Twee-laags accorderen; • Bestelhistorie per besteller/besteleenheid; • Factuurkenmerk OOO; • Digitale offerte, factuur, pakbon; • Overzichten en rapportages: - Bestelde gebruikershardware (aantal, model, type, serienummer, Verkoopprijs, besteldatum, leverdatum, DOA's en besteller); - Actuele bestellingen en bijbehorende levertijden; - Aantal aangemelde en verholpen gebreken/repatriaties inclusief reparatietijd; - Aantal klachten met beschrijving van de klacht, de afhandeling en de afhandeltermijn. • Afgenomen hoeveelheden types en merken; • Factuuroverzichten totaal en per besteleenheid; • Actuele CMDDB-gegevens. • Optionele OCI-koppeling met Spend Cloud (Visma/ProActive);
E27	<u>Kernassortiment</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er voor OOO (eventueel in te richten per schoollocatie) een kernassortiment beschikbaar gesteld kan worden binnen de bestelomgeving. De inhoud van het kernassortiment wordt tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst nader tussen Partijen bepaald. Dit kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van OOO worden aangepast.
E28	<u>Overige bestelvormen</u> Opdrachtgever heeft de voorkeur voor webshop-bestellingen. Opdrachtnemer biedt wel de mogelijkheid dat medewerkers van OOO ook telefonisch of per e-mail bestellingen kunnen doorgeven. Deze bestellingen worden door Opdrachtnemer toegevoegd aan de digitale bestelomgeving van OOO, zodat deze vindbaar zijn.
E29	<u>Offerte</u> Opdrachtnemer verstrekt voor alle bestellingen die OOO wenst te plaatsen een offerte met daarop de van toepassing zijnde inkooprijzen en het aan OOO aangeboden opslagpercentage. Wanneer de bestelling via de online bestelomgeving wordt geplaatst,

	dan kan het getoonde 'winkelmandje' met de voor OOZ van toepassing zijnde tarieven gelden als offerte. Binnen de bestelomgeving moet het echter ook mogelijk zijn om een offerte bij Opdrachtnemer op te vragen.
E30	<u>Levertijden</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende levertijden: • Producten die op voorraad zijn: maximaal 5 werkdagen na bestelling • Build to order: maximaal 20 werkdagen na bestelling • Overige: levertermijn in overleg
E31	<u>Vertraagde levering</u> Opdrachtnemer informeert OOZ zo spoedig mogelijk over een potentiële overschrijding van de overeengekomen levertijden. Bij overtreding van de levertijden treden Partijen met elkaar in overleg om tot een oplossing te komen, bijvoorbeeld het aanbieden van een alternatief product dat wel op voorraad is. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een deellevering te laten uitvoeren, zonder dat daarvoor extra kosten voor OOZ van toepassing zijn.
E32	<u>Levering</u> Opdrachtnemer levert de bestellingen van OOZ op het adres dat bij het doorgeven van de bestelling opgegeven is. Indien gewenst ook op de etage, zonder meerkosten. Leverancier houdt hierbij rekening met de verpakkingseenheden (kleine pallet indien noodzakelijk). Alle leveringen zijn voorzien van Track & Trace, zodat medewerkers van OOZ de status van de aflevering kunnen volgen. Pas bij de uiteindelijke aflevering van de producten gaat het eigendom van Opdrachtnemer over naar OOZ. Leveringen geschieden volgens bestelling in één (1) keer. Deelleveringen zijn alleen toegestaan in overleg met OOZ.
E33	<u>Levermomenten</u> De bestellingen worden afgeleverd tijdens de openingstijden van de locaties van OOZ. Indien leveringen rondom schoolvakanties gepland staan, stemt Opdrachtgever het levermoment af met de contactpersoon van de school. Opdrachtnemer garandeert dat de producten in geen geval onbeheerd achtergelaten worden op locatie bij OOZ.
E34	<u>DDP</u> Alle leveringen door Opdrachtnemer zijn op basis van de conditie 'Delivery Duty Paid' (DDP).
E35	<u>Afval</u> Eventueel afval (waaronder verpakkingen van hardware) dient op correcte en milieuvriendelijke wijze afgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om dit afval op locatie achter te laten en/of toe te voegen aan de afvalstromen van OOZ, tenzij OOZ hier vooraf nadrukkelijk toestemming voor gegeven heeft.
E36	<u>Afvoer bestaande hardware</u> Opdrachtgever voert in principe bestaande hardware zelf af. Opdrachtnemer biedt optioneel de mogelijkheid om bestaande hardware van OOZ kosteloos retour te nemen en in dat geval zorg te dragen voor (gecertificeerde) recycling. De door Opdrachtnemer af te voeren hardware wordt door OOZ aangewezen.

	Opdrachtnemer zorgt er bij afvoer van hardware voor dat gegevens op alle onderdelen die opslagmedia bevatten veilig worden geschoond. Voor eventuele fysieke vernietiging geldt daarbij DIN 66399 P/F/O/T/H/E-3 of hoger. Er wordt van iedere actie een certificaat geleverd door een CA+ gecertificeerde verwerker. Voor digitale vernietiging geldt daarbij een 'Purge' volgens NIST SP 800-88 met een tool die Common Criteria (ISO 15408) gecertificeerd is en goedgekeurd door de AIVD. De tool levert van iedere actie een certificaat van succesvolle uitvoering. TPM's en cachegeheugen dienen eveneens te worden gewist en alle niet-standaard wachtwoorden dienen te worden verwijderd.
E37	<u>Defecten</u> Hardware die bij aflevering defect is (Dead on Arrival) wordt direct retour genomen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor kosteloze vervanging van het desbetreffende product en/of onderdeel en heeft de vervanging binnen 3 werkdagen geregeld. OOZ heeft gedurende twee weken na aflevering van de ICT-hardware het recht om zich te beroepen op vervanging van producten in verband met een 'dead on arrival'. Deze termijn is niet van toepassing als de producten gebruiksklaar door Opdrachtnemer zijn opgeleverd.
E38	<u>Foutief geleverde hardware</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat retouren (foutief geleverd of te veel besteld) tot 10 werkdagen na levering kosteloos teruggestuurd kunnen worden naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor verrekening van alle door OOOZ geretourneerde producten.

Dienstverlening

Eis	Omschrijving
E39	<u>Gebruiksklaar maken</u> Opdrachtnemer kan door OOOZ gevraagd worden op laptops en/of desktops gebruiksklaar op te leveren. Het gebruiksklaar opleveren is een optie en is enkel van toepassing wanneer OOOZ daar nadrukkelijk om vraagt. Er zijn daarbij 2 opties van toepassing: <i>Optie 1: Gebruiksklaar afleveren op locatie OOOZ</i> • Voorzien van het image van OOOZ en onderbrengen in tenant/cloud van OOOZ; • Stickers ten behoeve van assetmanagement; • Verwerken in CMDB. <i>Optie 2: Gebruiksklaar installeren op locatie</i> Alles zoals omschreven bij optie 1, inclusief: • Oude hardware loskoppelen en verwijderen (niet afvoeren) van de (werk)plek; • Opbinden kabels met klittenband; • Afvoeren alle verpakkingsmateriaal. Kosten voor het gebruiksklaar maken van devices kunnen door Inschrijver kenbaar gemaakt worden op het Prijzenblad. Deze moeten aantoonbaar marktconform zijn.
E40	<u>Demomodellen</u> Opdrachtnemer dient op verzoek demomodellen beschikbaar te kunnen stellen aan OOOZ.

E41	<u>Advies</u> Opdrachtnemer informeert OOO proactief over markt-/productontwikkelingen die voor OOO relevant zijn. Hierbij verwacht OOO ook advies vanuit Opdrachtnemer met betrekking tot toekomstige prijswijzigingen.
-----	---

Communicatie & Rapportage

Eis	Omschrijving
E42	<u>Nederlandse taal</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de voertaal voor de uit te voeren dienstverlening Nederlands is. Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die contact hebben met medewerkers van OOO de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
E43	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt voor OOO één vaste contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de algehele uitvoering van de Raamovereenkomst en afhandeling van bestellingen. De vaste contactpersoon heeft een vaste vervanger bij eventuele afwezigheid (verlof/ziekte).
E44	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer is voor OOO bereikbaar tijdens kantoortijden.
E45	<u>Helpdesk</u> Opdrachtnemer stelt voor medewerkers van OOO een helpdesk ter beschikking die benaderd kan worden bij vragen over (toekomstige) bestellingen, geleverde producten of reparaties. De helpdesk van Opdrachtnemer is per e-mail en telefonisch bereikbaar tijdens kantoortijden.
E46	<u>Overlegmomenten</u> Met betrekking tot de overlegmomenten die tussen Partijen georganiseerd worden gelden de volgende uitgangspunten: - Partijen voeren wekelijks een kort operationeel overleg (maximaal 30 minuten); - Partijen voeren tweemaal per jaar een tactisch overleg; - Partijen evalueren de samenwerking eenmaal per jaar.
E47	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een managementrapportage waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen: - Financiële uiteenzetting (totaal en per besteleenheid); - Afgenomen producten (aantallen, merken en types); - Garantiegevallen; - DOA's en RMA's; - Klachten en vragen, inclusief afhandeling en afhandeltermijn. De daadwerkelijke invulling van de managementrapportage wordt tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst nader afgestemd tussen Partijen.

Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
E48	<u>Prijzenblad</u> Inschrijver dient de prijsaanbieding voor deze aanbesteding in te dienen door gebruik te maken van het Prijzenblad, zie Bijlage 5. Inschrijver dient het prijzenblad volgens de instructie in te vullen.
E49	<u>Opslagen</u> Binnen het Prijzenblad (Bijlage 5) geeft Inschrijver voor ieder segment een opslagpercentage op. Het opslagpercentage is all-in en geldt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief optiejaren. Per segment geldt een bandbreedte waarbinnen het opslagpercentage moet vallen. Deze bandbreedtes zijn opgenomen in het Prijzenblad. Een opslagpercentage buiten de bandbreedte leidt tot ongeldigverklaring van de Inschrijving.
E50	<u>Aanschafprijs voor OOO</u> De uiteindelijke aanschafprijs voor de ICT-hardware bestaat uit: 1. Inkoopprijs van Opdrachtnemer voor desbetreffende product; 2. Opslag volgens van toepassing zijnde categorie. Opdrachtnemer moet op verzoek van OOO de van toepassing zijnde inkoopprijs inzichtelijk maken. Eventuele kick-backs die Opdrachtnemer van fabrikanten ontvangt moeten ten gunste komen van OOO en verwerkt worden binnen de inkoopprijs.
E51	<u>Marktconformiteit</u> Opdrachtnemer garandeert OOO dat de inkooprijzen die aangeboden worden marktconform zijn. Producten die OOO afneemt via Opdrachtnemer mogen bij derden niet goedkoper zijn dan 5% ten opzichte van de aanbieding van Opdrachtnemer (eventuele tijdelijke aanbiedingen zijn hierbij niet van toepassing). Indien producten bij een derde meer dan 5% goedkoper zijn, dan heeft OOO het recht om deze order buiten de Raamovereenkomst te verstrekken.
E52	<u>Minimaal orderbedrag</u> Opdrachtnemer hanteert voor OOO een minimaal orderbedrag van €100,- bij het plaatsen van bestellingen.
E53	<u>Verzendkosten</u> Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om verzendkosten in rekening te brengen bij OOO.
E54	<u>Facturatie</u> Inschrijver conformeert zich voor de facturering aan de eisen op de website van OOO: https://ooz.nl/informatie-voor-leveranciers. Aanvullend is bepaald dat Inschrijver factureert per bestelling en maximaal één (1) keer per maand op basis van de daadwerkelijk geleverde gebruikershardware. Inschrijver vermeldt per bestelling op de factuur aanvullend: • Naam besteller Aanbestedende dienst; • Het afleveradres en BRIN-nummer van de school; • De daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten gekoppeld aan merk, type, • Serienummer en diensten; • De datum van bestelling en de datum van levering; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag;

	• Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). <i>Als de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om niet te betalen.</i>
E55	<u>Btw-verlegging</u> Inschrijver is verplicht om bij afzonderlijke bestellingen van € 10.000,- of meer (exclusief btw) de btw te verleggen naar Opdrachtgever, overeenkomstig artikel 12 lid 5 Wet op de Omzetbelasting 1968 en de daarbij behorende uitvoeringsregelgeving. Dit houdt in dat: • De factuur zonder btw wordt opgesteld. • Op de factuur duidelijk en expliciet wordt vermeld: "BTW verlegd". • De factuur voldoet aan alle overige wettelijke factuureisen en aan de eisen genoemd in de eis 'Facturatie'. • De verleggingsregeling correct wordt toegepast per afzonderlijke bestelling en niet op basis van cumulatie van meerdere bestellingen. Als Opdrachtnemer de btw niet correct verlegt of facturen niet volgens bovenstaande eisen opstelt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de factuur te weigeren of retour te zenden totdat een correcte factuur is ontvangen.
E56	<u>Ondersteunende dienstverlening</u> De kosten voor de ondersteunende dienstverlening (bestelportaal, helpdesk, advies en rapportages) zijn verdisconteerd binnen de door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentages. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen separate kosten in rekening bij OOO.
E57	<u>Aanvullende opdrachten</u> Eventuele aanvullende opdrachten buiten de scope van de omschreven ondersteuningsbehoefte mogen door Opdrachtnemer in rekening gebracht worden op basis van de bij Inschrijving aangeleverde uurtarieven. Aanvullende opdrachten worden uitsluitend uitgevoerd na nadrukkelijk schriftelijk akkoord van OOO.