

## BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

### Bijlage 4.A Programma van Eisen

Eis	Stelling
Eisen Algemeen	
1. Eis	Inschrijver gaat akkoord met het afsluiten van een (raam)overeenkomst waarbij door de aanbestedende dienst na gunning een keuze wordt gemaakt tussen de huur en/of de koop van leermiddelen.
2. Eis	Inschrijver is bereid een Extern boekenfonds te beheren t.b.v. de deelnemende afdelingen van Opdrachtgever.
Eisen t.a.v. Abonnementen en content van derden	
3. Eis	Indien Opdrachtgever kiest voor een abonnementsmodel van een methode van een uitgever, dan zal Inschrijver hier volledig aan meewerken zonder dat daar extra kosten voor worden berekend.
4. Eis	Indien Opdrachtgever ten behoeve van methoden gratis-content en/of eigen ontwikkelde content wenst in te zetten, dan mag deze content buiten de Overeenkomst aangeschaft worden. Dit kan tot gevolg hebben dat de omzet van de Overeenkomst de komende jaren afneemt. De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer mag onderwijskundige ontwikkelingen niet belemmeren.
5. Eis	Indien een andere marktpartij dan Opdrachtnemer een pilot aanbiedt die Opdrachtnemer niet kan bieden, dan heeft Opdrachtgever het recht om deze pilot af te nemen. Dit kan tot gevolg hebben dat de omzet van de Overeenkomst de komende jaren afneemt. De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer mag onderwijskundige ontwikkelingen niet belemmeren.
6. Eis	Indien een uitgever Opdrachtgever een omruilregeling (bijvoorbeeld het terugkopen van een tekstboek onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de digitale versie van de methode afneemt) biedt, dan zal Inschrijver hier volledig aan meewerken zonder dat daar extra kosten voor worden berekend.
7. Eis	Alle licenties die leerlingen verkrijgen dienen gedurende de gehele opleiding van de betreffende leerling te blijven gelden (als de leerling de leerstof en ondersteuning waarvoor de licentie toegang biedt, voor de hele opleiding nodig heeft).
8. Eis	Licenties die aan een boek gekoppeld zijn (bij een e-boek als digitaal leermiddel) dienen na inlevering van het boek aan het einde van het schooljaar, over te kunnen gaan op de volgende gebruiker. Dit alleen als een boek maar één jaar gebruikt wordt, anders na twee jaar (en zo verder).

9. Eis	Het staat de opdrachtgever vrij kosteloos een docentenhandleiding en/of zichtzending rechtstreeks bij de uitgever te bestellen zonder tussenkomst van de inschrijver.
Eisen Boekenlijst en in- en uitleverproces	
10. Eis	Onder de voorwaarde dat de opdrachtgever voor 1 mei (van het betreffende jaar, m.u.v. het eerste jaar (2018) daarvoor geldt 11 mei) de definitieve boekenlijsten inclusief een prognose van de aantallen beschikbaar heeft en de inschrijver aangeeft dat de daarop vermelde Leermiddelen tijdig leverbaar zijn, garandeert de inschrijver dat de boeken voor aanvang van het opvolgende schooljaar, voor het eerste jaar (2018) betekent dit uiterlijk 15 juli, 100% van de leerlingen de boeken uit hun boekenpakket hebben ontvangen, mits beschikbaar (zoals voorafgaand gecontroleerd) en leverbaar in de commerciële markt en tijdig besteld.
11. Eis	Als het leveringspercentage (zie vorige eis) onder de vereiste norm ligt wordt door Opdrachtnemer een korting verleend volgens de volgende formule:  $(P_{norm} - P_{werkelijk}) \times 0,2\%$ van de totale bestelling van de Schoolboeken. - P = leveringspercentage - P <sub>norm</sub> = minimaal vereiste uitleveringspercentage - P <sub>werkelijk</sub> = het gerealiseerde uitleveringspercentage  Titels die door de uitgever (nog) niet leverbaar zijn worden niet meegenomen in P <sub>werkelijk</sub> . Het beschikbaar stellen van deugdelijk startmateriaal wordt meegenomen in P <sub>werkelijk</sub> .
12. Eis	Inschrijver garandeert dat binnen 2 weken na de start van het schooljaar, 100% van de gehele Bulklevering foutloos op het woonadres van de individuele Leerling is geleverd.
13. Eis	Indien door de inschrijver verkeerde leveringen worden geleverd, wordt door inschrijver het boek binnen twee (2) weken na melding van de fout, kosteloos vervangen door het juiste boek. Besteller dient het foutief geleverde boek binnen 14 dagen na levering onbeschadigd, onbeschreven en in originele staat te retourneren. Hiernaast dienen de foutief geleverde boeken te worden gecrediteerd.
14. Eis	De opdrachtgever ontvangt binnen 4 werkdagen na het indienen van de definitieve boekenlijst een schriftelijke bevestiging.
15. Eis	Als uitgangspunt voor de aanvangsdatum van het schooljaar van de opdrachtgever wordt de datum gehanteerd zoals gepubliceerd door het Ministerie van OC&W, tenzij anders overeengekomen door de partijen.
16. Eis	Wanneer besteller een foutieve bestelling plaatst zal de inschrijver het boek binnen twee (2) weken na melding van de fout vervangen door het juiste boek.

	Besteller dient het foutief bestelde boek binnen 14 dagen na levering onbeschadigd, onbeschreven en in originele staat te retourneren. Hiernaast dienen de foutief bestelde boeken te worden gecrediteerd.
17. Eis	De boeken vallen na levering onder de verantwoording van de besteller.
18. Eis	De aanbestedende dienst is nooit aansprakelijk wanneer de Leerling blijft weigeren de schade aan het Leermiddel te vergoeden. De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zij zelf de eventuele kosten bij de Leerlingen verhaalt. Inschrijver mag de leerling in dit geval niet uitsluiten van het bestellen van Leermiddelen in de toekomst.
19. Eis	De boeken worden na het inname proces meegenomen en opgeslagen door inschrijver.
20. Eis	De inschrijver verstuurt op verzoek van besteller het boekenpakket, uiterlijk de week voorafgaand aan de start van het schooljaar, naar het woonadres van de besteller inclusief een pakbon waarop zichtbaar is welke boeken zijn geleverd en welke in backorder staan. De boeken dienen als één pakket per leerling geleverd te worden. Nalevering (backorders) zijn alleen toegestaan indien aangetoond kan worden dat een bepaalde druk nog niet leverbaar is.
21. Eis	Inschrijver draagt er zorg voor dat Leerlingen die geconfronteerd worden met ontbrekende Leermiddelen buiten hun schuld, gedurende de periode dat het betreffende Leermiddel niet beschikbaar is, kosteloos kunnen beschikken over de te behandelen hoofdstukken van het ontbrekende Leermiddel.
22. Eis	Inschrijver neemt de huurboeken in aan het eind van het schooljaar. Opdrachtgever maakt de afspraak met de leerlingen, stelt personeel beschikbaar voor supervisie en stelt ruimte beschikbaar. Inschrijver stelt voorziening (bijv. containers/pallets) beschikbaar en regelt het transport van de voorzieningen per locatie. De datum dient nader overeengekomen te worden.
23. Eis	De inschrijver dient bij de inname van de huurboeken ontvangstbewijzen te verstrekken aan de leerlingen. Hierop dient vermeld te staan of alle boeken zijn geretourneerd, welk bedrag aan schade aan de leerling in rekening wordt gebracht (indien van toepassing). Niet vermelde schades op het ontvangstbewijs kunnen later niet meer verhaald worden op de leerling. Inschrijver is niet bevoegd leerlingen vooraf een borgsom in rekening te brengen.
24. Eis	Leerlingen die later in het schooljaar instromen dienen uiterlijk drie (3) weken na bestelling de boeken te hebben ontvangen. De levering geschiedt op het woonadres van de leerling.
25. Eis	Leerlingen die gedurende het schooljaar pakketwijzigingen doorvoeren dienen binnen drie (3) weken na bestelling de boeken te hebben ontvangen. De inschrijver kan per gewijzigd boekenpakket per leerling een maximum bedrag van €10,- per jaar factureren aan de opdrachtgever.

Eisen Tussentijdse Bestellingen	
26. Eis	Opdrachtgever heeft gedurende het gehele schooljaar de mogelijkheid om Leermiddelen tussentijds te bestellen.
27. Eis	Inschrijver garandeert overige leveringen, buiten bulk (losse bestellingen door de opdrachtgever), binnen 10 werkdagen vanaf het moment van bestelling op het schooladres van opdrachtgever te leveren.
28. Eis	Inschrijver garandeert dat foutieve bestellingen, buiten bulk (losse bestellingen), binnen 2 weken na ontvangst zonder kosten geretourneerd kunnen worden.
Eisen Ondersteuning	
29. Eis	Inschrijver is in staat in samenwerking met Opdrachtgever een correcte Boekenlijst te vervaardigen waarin zowel Schoolboeken als eventuele door de leerling te betalen goederen/diensten zijn opgenomen. Inschrijver controleert ISBN-/EAN-nummers, prijzen en de consistentie daartussen en reikt eventuele wijzigingen aan. Inschrijver signaleert afwijkingen en communiceert daarover. Opdrachtgever is vrij alle op de markt beschikbare Schoolboeken op te voeren op de boekenlijst.
30. Eis	Inschrijver verzorgt de inkoop van alle door Opdrachtgever gewenste Schoolboeken en overige Leermiddelen.
31. Eis	Inschrijver draagt zorg voor de benodigde investeringen in huurboeken en het repareren/vervangen van die huurboeken.
32. Eis	Alle leerlingen (met een erkend leerlingnummer van opdrachtgever) hebben de mogelijkheid om individueel door middel van een online bestelsysteem de gratis schoolboeken en de boeken en/of overige Leermiddelen die niet onder de gratis schoolboeken vallen te bestellen.
33. Eis	Inschrijver levert een handleiding/werkwijze aan voor het online bestellen van vaste- en keuze pakketten.
34. Eis	Het mag voor leerlingen niet mogelijk zijn om boeken dubbel te bestellen. Het bestelsysteem dient dit te voorkomen.
35. Eis	De accountmanager heeft een vaste binnendienstmedewerker en/of vervanger indien accountmanager afwezig is.
36. Eis	Inschrijver levert een kostencalculatie van de te bestellen boeken en advies om deze kosten te kunnen reduceren, bijvoorbeeld wel/geen licentie methode.
37. Eis	Inschrijver draagt er zorg voor dat opdrachtgever altijd online een actueel inzicht heeft in het aanbod, de prijzen en de beschikbaarheid van alle commercieel beschikbare boeken voor het MBO.
38. Eis	Inschrijver is bereid op verzoek van de opdrachtgever readers samen te stellen die bestaan uit verschillende boeken en uit eigen materiaal van de opdrachtgever.
39. Eis	De inschrijver dient gebruik te maken van de ECK standaard (Distributie en Toegang) voor digitale leermiddelen zodat er een betrouwbare en efficiënte leermiddelenketen ontstaat.

40. Eis	<p>Inschrijver biedt op verzoek van aanbestedende dienst management- en stuurinformatie aan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerncijfers over de inleveringen van de huurboeken;</li> <li>• Kerncijfers over de bestellingen;</li> <li>• Kerncijfers over de leverprestaties van Leverancier;</li> <li>• Een kostenmonitor uitgesplitst naar jaarlaag, opleiding en vak;</li> <li>• Kerncijfers over de klantenservice;</li> <li>• Verhouding tussen digitaal en folio.</li> </ul>
Eisen Communicatie	
41. Eis	<p>Leerlingen hebben de mogelijkheid om de inschrijver zowel per telefoon, via een vast telefoonnummer, als per mail te benaderen voor vragen en bij problemen. De leerlingen kunnen hiervan gedurende het gehele jaar en voor het opvolgende jaar al vanaf de aanvang van de zomervakantie gebruik maken.</p>
42. Eis	<p>Inschrijver biedt opdrachtgever een vast aanspreekpunt die kennis heeft van de afspraken tussen opdrachtgever en inschrijver en hierdoor adequaat kan handelen en tijdens kantooruren bereikbaar is. Kantooruren: maandag t/m vrijdag van 09:00-17:00 uur. Inschrijver stelt hiervoor één (1) vast telefoonnummer, e-mailadres en website ter beschikking voor opdrachtgever.</p>
43. Eis	<p>De inschrijver stelt één accountmanager (en een vaste vervanger) ter beschikking die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de raamovereenkomst (eenzelfde persoon voor alle locaties). De accountmanager dient zowel telefonisch als via de e-mail bereikbaar te zijn tijdens de hierboven genoemde kantooruren. Deze accountmanager dient, indien gewenst, op afroep binnen 3 werkdagen op locatie aanwezig te kunnen zijn.</p>
44. Eis	<p>Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse taal.</p>
Eisen Huurboeken	
45. Eis	<p>Indien inschrijver ten gevolge van fluctuaties in aantallen leerlingen/huurboeken ten opzichte van het introductiejaar bij de opdrachtgever een incurante huurvoorraad opbouwt, vrijwaart inschrijver de opdrachtgever van financiële consequenties mits die fluctuaties beperkt blijven tot een maximum van 20% van de huurboeken. Boven de 20% dient inschrijver in overleg te treden met opdrachtgever.</p>
46. Eis	<p>Indien, per titel, een hoger volume boeken wordt afgenomen, dan zullen deze additionele boeken in dezelfde termijn worden afgeschreven als de overige boeken met deze titel. Hierbij is het maximum van 20% van het totaal aantal boeken per locatie van toepassing.</p>
47. Eis	<p>Opdrachtgever kan per schooljaar maximaal 25% van de leermethodes boetevrij wijzigen.</p>

48. Eis	<p>Schoolboeken die niet aan onderstaande kwaliteitseisen voldoen mogen niet ingezet worden. Als deze toch ingezet worden zal Inschrijver deze op verzoek van Opdrachtgever onmiddellijk vervangen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij normaal gebruik is het betreffende Leermiddel nog minimaal een jaar te gebruiken;</li> <li>• Er ontbreken geen pagina's of bijlage(n);</li> <li>• Geen vochtschade;</li> <li>• Geen wezenlijke schade aan omslag of rug;</li> <li>• Alle tekst is leesbaar en alle afbeeldingen zijn zichtbaar;</li> <li>• Maximaal 5% van de bladzijden mogen voor 2% beschreven zijn;</li> <li>• Er zijn door eerdere gebruikers geen discriminerende, godslasterende, religieuze en/of seksistische teksten of afbeeldingen evenals scheldwoorden in het betreffende Leermiddel aangebracht;</li> <li>• De Leermiddelen bevatten geen persoonlijke papieren en zijn niet voorzien van kaftpapier.</li> </ul>
49. Eis	<p>Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist functioneren van alle door Opdrachtgever bij Inschrijver afgenomen digitale leermiddelen. Indien één of meerdere digitale leermiddelen bij aanvang van het nieuwe schooljaar niet of niet naar behoren functioneren, dan krijgt Inschrijver maximaal twee weken de tijd om dit op te lossen. Indien het probleem niet binnen twee weken is opgelost, dan zullen de kosten van het betreffende digitale leermiddel worden gecrediteerd. Daarnaast blijft Inschrijver verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk oplossen van het probleem.</p>
50. Eis	<p>Inschrijver dient boetevrij de mogelijkheid te bieden aan de opdrachtgever om per schooljaar 20% van de titels (huurboeken) te mogen wisselen voor digitaal lesmateriaal binnen dezelfde methodelicentie.</p>
<b>Eisen Prijs/Facturatie</b>	
51. Eis	<p>De door de inschrijver opgegeven kortingen zijn geldig voor de volledige contractduur, inclusief eventuele optie jaren. De percentages zijn ook van toepassing op in de toekomst op te nemen Schoolboeken en gelden ook voor nabestellingen.</p>
52. Eis	<p>De Huurprijs wordt bepaald door de Consumentenprijs te vermenigvuldigen met het afgesproken huurpercentage uit de offerte van Inschrijver.</p>
53. Eis	<p>De prijs voor overige Schoolboeken (Schoolboeken m.u.v. Huurboeken, Licenties, Abonnementen en Leermiddelen aangeschaft door de school) wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van Inschrijver.</p>
54. Eis	<p>De prijs voor Licenties wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het afgesproken kortingspercentage uit de offerte van Inschrijver.</p>

55. Eis	De prijs voor Abonnementen wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het afgesproken kortingspercentage uit de offerte van Inschrijver.
56. Eis	De prijs voor Leermiddelen aangeschaft door de school wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van Inschrijver.
57. Eis	Voor leerlingen die voortijdig de school verlaten resp. laat instromen, geldt de volgende regeling: De (terug)betaling van de huurprijs is 100% (sep) mits in dezelfde staat als geleverd, 80% (okt), 60% (nov), 50% (dec, jan), 40% (feb), 30% (mrt), 20% (apr), mits onbeschreven en onbeschadigd.
58. Eis	Inschrijver zal in de derde week van mei, mits de definitieve boekenlijst gereed is, een daarop betrekking hebbende factuur voor 50% van het totaal bedrag indienen bij de Opdrachtgever. Inschrijver zal na levering van de volledige bestelling de overige 50% in rekening brengen.
59. Eis	Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de facturen te specificeren op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISBN-nummer met aantal bestelde exemplaren;</li> <li>• Titel van het boek/materiaal;</li> <li>• Actuele consumentenprijs;</li> <li>• Huur- of kortingspercentage;</li> <li>• Netto prijs;</li> <li>• Leerlingnummer.</li> </ul>
60. Eis	Inschrijver factureert Opdrachtgever door middel van 1 verzamelfactuur, per locatie, met per leerling een specificatie van alle aan leerlingen beschikbaar gestelde Schoolboeken. De gespecificeerde factuur wordt tevens in een Excel bestand beschikbaar gesteld.
61. Eis	Inschrijver factureert de goederen en/of diensten die leerlingen aanvullend op de gratis schoolboeken hebben besteld rechtstreeks aan de leerlingen.
62. Eis	Inschrijver dient een aparte factuur te sturen voor de artikelen welke direct aan de scholen zijn geleverd (tussentijdse bestellingen) en/of boeken voor docenten welke geen onderdeel uitmaken van de boekenpakketten (voor leerlingen).
<b>Eisen Juridisch</b>	
63. Eis	Inschrijver handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens welke door opdrachtgever aan inschrijver ter beschikking worden gesteld of door de onder raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan inschrijver bekend zullen worden, zullen niet aan derden worden verstrekt behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt. Opdrachtgever zal alle door inschrijver verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen. Tevens zal inschrijver hier een verwerkersovereenkomst voor tekenen.

64. Eis	Aanvullend op eis 63 dient de inschrijver een concept verwerkersovereenkomst bij inschrijving in te dienen.
---------	---

**Ondergetekende gaat akkoord met bovengenoemde eisen.**

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	