

Bijlage 2 Programma van Eisen perceel 1 (ILF)

Hieronder treft u de eisen die gesteld worden aan de te verrichten leveringen en dienstverlening. Door een inschrijving in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen. Het niet (geheel) voldoen aan/voorwaardelijk voldoen aan/niet instemmen met het Programma van Eisen leidt tot uitsluiting van uw organisatie van deze aanbesteding.

Nr. Algemene eisen	
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2.	Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
3.	Calamiteiten Indien er bij de Opdrachtnemer of bij Opdrachtgever calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer tevreden over zijn.
4.	De Opdrachtgever wil dat haar overeenkomst 1 keer per jaar (in het eerste jaar 1x per half jaar) op locatie van de Opdrachtgever met de contractmanager geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; aantal klachten, aard van de klachten, bevindingen op de bezochte locaties van de Opdrachtgever, veiligheidsrisico's etc. Verdere onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen op te schroeven naar 1x per kwartaal indien nodig of indien deze behoefte bestaat en Opdrachtnemer zal bij die frequentie aansluiten. De Opdrachtnemer dient, naast de evaluatie van de overeenkomst, elk half jaar (in het eerste jaar 1x per kwartaal) op alle verschillende locaties (scholen) van de Opdrachtgever de tevredenheid, de bevindingen en de klachten te inventariseren en te bespreken. Binnen 2 weken na dit bezoek dient Opdrachtnemer een rapportage van de bevindingen van alle bezoeken te hebben overlegd aan de contractmanager van de Opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de schoolactiviteiten (examens, open dagen, vakanties, etc.) en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee.
6.	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur en de Nederlandse taal is de voertaal. De contactperso(o)n(en) van Opdrachtnemer is/zijn ook buiten werkdagen bereikbaar in dit tijdsbestek ingeval van een calamiteit.
7.	Opdrachtnemer is zich ervan bewust en gaat akkoord dat, indien Opdrachtgever eigen ontwikkelde content, VO-content, gratis-content, wenst in te zetten, dan mag dit (leermiddelen)content buiten de Raamovereenkomst aangeschaft worden.
Bestellingen	
8.	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online webwinkel die de bestellers van Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om alle op de markt beschikbare leermiddelen voor het voortgezet onderwijs te bestellen of aan te vragen. Opdrachtnemer draagt hierbij zorg voor actueel houden van het aanbod, de beschikbaarheid en de bijbehorende consumentenprijzen.

9.	De geautoriseerde besteller kan minimaal alle benodigde leermiddelen en minimaal de producten conform toegevoegd in bijlage 12 (de leermiddelenlijst), invoeren en bestellen via de webwinkel. De besteller ontvangt binnen 4 werkuren per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht/ bestelling. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht en de daarbij behorende korting.
10.	Bestellingen die via de webwinkel worden besteld moeten aan een aantal eisen voldoen: • mogelijkheid om rechten te kunnen toekennen aan medewerkers die via de webwinkel mogen bestellen; • verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals bijvoorbeeld een tekstveld voor contactpersoon, activiteitennummer, bestelcode, routenummer en gegevens afdeling etc.; • na verzending van de bestelling volgt een bevestiging per e-mail met leverdatum; • archieffunctie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht.
11.	Opdrachtnemer is bereid en in staat in overleg met Opdrachtgever op locatie van Opdrachtgever aan de medewerkers een instructie (min. 1 sessie van ca 1 uur) over de werkwijze van de webwinkel te geven (een online beschikbaar gesteld filmpje is ook toegestaan).
12.	De Opdrachtgever wil gebruik kunnen maken van een toegankelijke applicatie voor managementinformatie (dashboard) voor het beheren van het interne leermiddelenfonds en dient minimaal aan de volgende voorwaarden te voldoen: • het eenvoudig kunnen genereren van managementinformatie; • het weergeven en beheren van de eventuele voorraad (dit is voorraad die nog bij de Opdrachtnemer staat als 'back-order' of wel besteld maar nog niet verzonden op verzoek van de besteller); • weergave en beheer van het interne leermiddelenfonds; • het automatisch kunnen koppelen met leerlingvolg- en/of leerlinginformatiesysteem van de Opdrachtgever, waarbij de verkregen gegevens leiden tot het zelfstandig kunnen beheren van het leermiddelenfonds gekoppeld zijn aan school-/ vakinformatie (geen leerlinggegevens); • meerdere personen moeten tegelijkertijd toegang kunnen hebben tot de applicatie; • ontwikkeling moeten per periode, per opleidingsniveau inzichtelijk kunnen worden weergegeven tussen leerboeken, werkboeken, digitale leermiddelen, eventueel LiFo, etc.; • kosten van leermiddelen uitgesplitst per periode, per opleidingsniveau, per gratis en niet-gratis leermiddelen zijn inzichtelijk en daarnaast een totaaloverzicht op ZAAM-diensten niveau; • overall inlog voor financiële zaken waar alle scholen onder vallen, voor inzicht in de totale financiële (management)informatie.
13.	Indien de opgegeven benaming, jaargang, ISBN-nummering of anders afwijkingen vertoont, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hier direct over informeren.
14.	Opdrachtgever wil gedurende het hele schooljaar alle op de markt beschikbare leermiddelen kunnen bestellen.
15.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de lijst met specifieke leermiddelen kan worden gewijzigd door andere op de markt verkrijgbare leermiddelen. Bij een toe-/afname wordt het desbetreffende leermiddel tegen dezelfde door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentages, zoals genoemd in bijlage "Prijzenblad", verrekend. Dat wil zeggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen leermiddelen komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe leermiddelen gevraagd worden.
16.	Zodra Opdrachtnemer een alternatief product aanbiedt (omdat het aangeboden product niet meer leverbaar is) behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om het alternatief niet te accepteren. Een geboden alternatief zal altijd uitsluitend na akkoord door Opdrachtgever worden geaccepteerd en mag niet leiden tot een prijsverhoging.

Leveringen

17.	Opdrachtgever wil uitsluitend nieuwe leermiddelen geleverd krijgen, tenzij iets anders expliciet is uitgevraagd of overeengekomen. In het geval van gebruikte leermiddelen zullen nadere kwaliteitsafspraken worden gemaakt, waarbij de norm van die gevraagde kwaliteit zal worden vastgesteld door de Opdrachtgever en Opdrachtgever nadrukkelijk het recht op kosteloos retour behoudt indien deze kwaliteitsnorm niet wordt behaald.
18.	Opdrachtgever levert jaarlijks een realistische planning aan met betrekking tot de (bulk)leveringen en naleveringen en stemt dit af met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer conformeert zich met deze planning.
19.	Met betrekking tot gevraagde leveringen; dient dit te geschieden conform bestelling, doch uiterlijk op maandag van de laatste week van de zomervakantie (regio Noord) voorafgaande aan het nieuwe schooljaar, tenzij anders overeengekomen. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van Opdrachtgever. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
20.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om een deel van de bestelling voor aanvang van de Zomervakantie (regio Noord) te leveren.
21.	Tussentijdse bestellingen worden door Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen op de aangegeven locatie geleverd, tenzij anders overeengekomen.
22.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 16.00 uur .
23.	Opdrachtnemer levert af op het aangegeven adres en achter de (voor)deur van de betreffende locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'.
24.	In het geval van "bulklevering", zal de levering geschieden op (makkelijk verrijdbare) rolcontainers met een maximaal gewicht van 500 kg (zonder statiegeld) op een door de school bepaalde datum, binnen een tijds marge van 2 uren. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig, doch minimaal de werkdag vóór de leverdag, over het verwachte tijdstip.
25.	Bestellingen vinden decentraal plaats, aflevering dient decentraal op alle locaties van de Opdrachtgever plaats te vinden. De afleverlocaties van de Opdrachtgever zijn te vinden op de websites van scholen van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bereid en in staat te leveren op deze locaties en informeert zich over de maximale transportvoorwaarden (lokale milieueisen, lengte bedrijfswagen etc.). Eventuele wijzigingen en of uitbreidingen op het aantal afleveradressen is mogelijk. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bestellingen en naleveringen mogelijk op meer adressen moeten worden afgeleverd.
26.	Leveringen en naleveringen op dagen dat locaties gesloten zijn, zijn niet mogelijk en niet toegestaan. Deze (na)leveringen zullen uitsluitend op de overeengekomen leverdata worden geleverd. Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van Opdrachtgever voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, tenzij er schriftelijk een andere levertijd overeengekomen is.
27.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd; • naam Opdrachtgever, naam besteller en afdeling; • de bestelling (productnaam en geleverde aantal); • het aantal verpakkingen; • afleveradres en afleverdatum; • naam en handtekening van Vervoerder dan wel Opdrachtnemer; • ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Opdrachtgever. Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk het soort leermiddel, het aantal stuks per doos/ rolcontainer en de afdeling/naam besteller van Opdrachtgever.

28.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst van de bestelling. Acceptatie vindt stilzwijgend plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 dagen na ontvangst gemeld.
29.	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering. In geval van klassensets van uitwerkingen, atlanten, leesboeken en/of tijdschriften dient Opdrachtnemer dit op verzoek van de Opdrachtgever separaat te leveren en/of separaat te verpakken.
30.	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwatervaste milieuvriendelijke omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.
31.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden de materialen, artikelen en verpakkingen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden. En deze voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
32.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.
33.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat minimaal 95% van de bestelde leermiddelen binnen de afgesproken levertermijn geleverd is. Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden zal Opdrachtnemer zorgen dat er binnen twee schooldagen een door Opdrachtgever goedgekeurde, passende en tijdelijke oplossing wordt geboden.
34.	Daarnaast geldt, indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de levering en dienstverlening nakomt of bovengenoemde tijdelijke oplossing niet toereikend is, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening en/of levering.
35.	Indien het percentage van de leveringen welke tijdig conform afspraak zijn geleverd lager ligt dan 95% zal er per procentpunt een vergoeding gelden van 0,1% van de totale bestelling, tenzij dit buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer valt. Opdrachtnemer dient dit dan met bewijsmiddelen te onderbouwen.
36.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, of indien de Opdrachtnemer niet kan leveren, mag Opdrachtgever de opdracht of een deel van de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
37.	Wanneer Opdrachtnemer een levering van een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing, dit ter beoordeling van de Opdrachtgever.
38.	Indien er een of meerdere producten zijn die binnen een levering van leermiddelen zichtbare gebreken vertonen, (scheuren, krassen, drukfouten, waterschade, etc.) en na oordeel van de Opdrachtgever niet acceptabel zijn, wordt of worden de producten opnieuw geleverd binnen een afgesproken of redelijke termijn. Het foutieve product wordt kosteloos retour genomen.
39.	In het geval van levering van licenties, draagt Opdrachtnemer zorg voor een juiste werking hiervan. Indien blijkt dat de afgenomen licentie(s) bij de start of gedurende het schooljaar niet of niet naar behoren functioneert of functioneren, dan zal Opdrachtnemer dit binnen 10 werkdagen herstellen. Gedurende de termijn van 10 werkdagen zal Opdrachtnemer zorgen voor een passende oplossing, dit is ter beoordeling aan de Opdrachtgever.

40.	Opdrachtgever kan PER school maximaal 5% van de geleverde leermiddelen kosteloos/ franco retourneren tot minimaal 20 school-/ werkdagen na eerste lesdag. Dit geldt tevens voor nabestellingen.
41.	Indien Opdrachtgever exclusief een onjuiste of foutieve bestelling of nabestelling heeft doorgevoerd, dan heeft zij het recht de gehele bestelling of het teveel bestelde hiervan PER school kosteloos te retourneren binnen 10 school-/ werkdagen na levering, zonder ten koste te gaan van bovengenoemd retourneerpercentage.
Facturatie	
42.	De Opdrachtnemer maakt per opdracht een uniek ordernummer aan (t.b.v. o.a. factuurcontrole) en vermeldt het PO-nummer van de Opdrachtgever op iedere factuur.
43.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een aanbetaling van 30% van de waarde gebaseerd op de definitieve bestellijst, vanaf ingangsdatum raamovereenkomst.
44.	Facturatie van het overige deel geschiedt digitaal na elke opdracht (digitaal verzonden als PDF en XML-bestand aan een nader te bepalen e-mailadres) een factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing uitgevoerde opdrachten/ werkzaamheden op opdrachtniveau.
45.	Elke factuur dient deugdelijk gespecificeerd te zijn en minimaal de volgende zaken bevatten: • Factuur per school; • Apart klantnummer per school; • PO-nummer van de Opdrachtgever; • Ordernummer; • Factuurdatum; • Datum van de levering; • Pakbonnummer; • Subtotaal per bestelling bij verzamelfactuur; • Op regel niveau bedrag incl. btw (waar de korting al vanaf is) Voorbeeld: Aantal – ISBN + naamboek – prijs excl BTW – korting – prijs INCL. BTW; • Afleveradressen van Levering; • Totaalbedrag factuur. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: • Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd; • Uw volledige vestigingsadres inclusief telefoonnummer; • Uw BTW-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van BTW; • Uw KvK-nummer; • De datum waarop de factuur is uitgereikt; • Een uniek volgnummer; • Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt; • Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.
46.	Betaling buiten de schoolvakanties zal plaatsvinden door Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen nadat de factuur bij Opdrachtgever is binnengekomen. Indien er sprake is van schoolvakanties (conform planning schoolvakanties rijksoverheid voor het Voortgezet Onderwijs regio Noord) kan de betaling met een evenredig termijn worden opgeschort.
47.	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.

Prijzen	
48.	Indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst de Opdrachtgever een leermiddel, al dan niet te verkrijgen in de webwinkel van de Opdrachtnemer, tegen een gunstiger conditie van een uitgever kan krijgen, ten opzichte van de door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentages, zal Opdrachtgever eerst Opdrachtnemer in kennis stellen van dit voordeel. Dit tezamen met de vermelding van de hoogte van dit voordeel, het desbetreffende leermiddel en de partij die deze kortingspercentage aanbiedt. Opdrachtgever zal dan aan Opdrachtnemer een voorstel vragen, waarbij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een kans biedt om eenzelfde kortingspercentage of hoger te bieden, geldend voor desbetreffend leermiddel. Indien Opdrachtnemer dit niet minimaal kan bieden en hier geen gedegen onderbouwde motivatie aan ten grondslag ligt, is Opdrachtgever gerechtigd dit leermiddel rechtstreeks bij de uitgever af te nemen.
49.	De vooraf opgegeven prijs per opdracht (kortingspercentage op de consumentenprijs) is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij Opdrachtgever expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. Opdrachtgever zal eerst akkoord moeten gaan met de vooraf opgegeven prijs voordat zij daadwerkelijk opdracht voor de uitvoering zal geven. Wijzigingen in de inhoud van de opdracht moeten eerst schriftelijk (per e-mail) overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals ook vermeldt staat in het aanbestedingsdocument in de prijsvoorwaarden en uitgangspunten.
50.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief en inclusief BTW in totaalbestelling op de factuur.
51.	De overeengekomen kortingspercentages zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst.
52.	De prijzen zijn op basis van franco levering op het door Opdrachtgever aangegeven afleveradres binnen Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc., gezien de aard en omvang van deze aanbesteding acht Opdrachtgever dit proportioneel.
Niveau van dienstverlening.	
53.	Vragen en meldingen worden door Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen beantwoord.
54.	De Opdrachtgever wijst 1 persoon (contractmanager) aan van haar eigen organisatie die bevoegd is om vanuit de overeenkomst nadere bestellingen/ opdrachten boven € 10.000,- te plaatsen. Voor deze nadere bestellingen en opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een bestelling/ nadere opdracht waarin de overeenkomst niet voorziet. In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een opdracht verstrekken. Eventuele door Opdrachtnemer aangedragen en door Opdrachtgever ondertekende overeenkomsten zijn in beginsel nietig. Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de Opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de overeenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform de nadere opdracht, of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig.
55.	Voor nadere opdrachten levert Opdrachtnemer binnen de termijn die gesteld is in de nadere opdrachten.
56.	Leveringen zonder akkoord of zonder PO-nummer van de Opdrachtgever niet worden uitgevoerd. Werkzaamheden die zijn uitgevoerd zonder akkoord en zonder PO-nummer, worden niet betaald.
57.	Het primaire onderwijsproces en de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dient zo min mogelijk te worden verstoord bij de uitvoering van alle werkzaamheden.

58.	Opdrachtnemer dient de locaties binnen uiterlijk 2 weken na opdrachtverstrekking te hebben bezocht en tevens hiervoor een advies te hebben aangeboden aan Opdrachtgever met betrekking tot de leermiddelenlijst.
59.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger per school. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.
60.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan elk overleg de beschikking krijgt over de gewenste managementinformatie. Deze managementinformatie bevat minimaal: • Aantal leveringen onderverdeelt in leer-, werkboeken en digitaal, inclusief het bijbehorende kortingspercentage en kosten; • Percentage levertijden binnen de afgesproken levertermijn; • Eventuele klachten; • Aantal naleveringen en retournames; • Verwachtingen komende periode (wijzigingen, innovaties, out of order, etc.).
61.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van Opdrachtgever en aan Opdrachtgever zelf, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
62.	Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager, of ander aangedragen persoon/ functie, van Opdrachtgever nadere afspraken met locaties of afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere bestellingen of welke afwijkende afspraak dan ook, deze nadere afspraken zijn nietig.
63.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden.
64.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten. Het staat Opdrachtgever geheel vrij om (zonder opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
65.	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid en security	
66.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de geldende Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis.
67.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn bekend met de ARBO-wetgeving. Medewerkers van Opdrachtnemer dragen zorg voor een veilige werkomgeving voor de medewerker van Opdrachtnemer, de medewerkers van Opdrachtgever en leerlingen en hun ouders.
68.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn op de hoogte van werkafspraken en geldende procedures.
69.	Tijdens het leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.

	Alle bestanden en communicatie in het kader van de onderhavige raamovereenkomst en/of daaronder gesloten nadere overeenkomst dienen verzonden te worden over een veilige (HTTPS) VPN-verbinding.
70.	Indien misbruik van (één van) de VPN-verbindingen wordt geconstateerd, zal/ zullen deze direct worden afgesloten en is Opdrachtgever gerechtigd de onderhavige raamovereenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
71.	De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde netwerkomgeving die voldoet aan de eisen voor netwerkbeveiliging conform 'International Standard for Information Security Management'(ISIM) en aan de eisen van het ISO27001 certificaat of daaraan gelijkwaardig.
72.	Medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen van Opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) voor een onderwijsorganisatie, niet ouder dan 6 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal Opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.
73.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Omdat Opdrachtnemer mogelijk ook persoonsgegevens gaat verwerken, zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 12a/b/c) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.