

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eisen t.a.v. bestellingen en leveringen

Eis 1: Actueel inzicht

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever altijd actueel inzicht heeft in het aanbod, de consumentenprijzen en de beschikbaarheid van alle op de markt beschikbare Leermiddelen voor het Voortgezet Onderwijs die door Opdrachtnemer geleverd kunnen worden.

Eis 2: Leermiddelenlijst

Opdrachtgever stelt de leermiddelenlijst samen waarin de Leermiddelen zijn opgenomen. Opdrachtnemer controleert ISBN-/ EAN-nummers, prijzen en de consistentie daartussen en reikt eventuele wijzigingen aan. Opdrachtnemer signaleert afwijkingen en communiceert daarover. Opdrachtgever is vrij alle op de markt beschikbare Leermiddelen op te voeren op de Leermiddelenlijst. Opdrachtgever kan op elk moment de actuele Leermiddelenlijst en de historie van de opvoerjaren opvragen en/of zelf downloaden vanuit het portaal.

Eis 3: Inkoop

Opdrachtnemer is in staat en bereid de inkoop van alle door Opdrachtgever gewenste en op de markt beschikbare Leermiddelen te verzorgen.

Eis 4: Bestelmogelijkheden

Opdrachtnemer dient de volgende mogelijkheden voor het bestellen van Leermiddelen beschikbaar te hebben:

1. Mogelijkheid tot digitale bestelling (minimaal in Excel);
2. Gebruiksvriendelijke bestelmogelijkheden (bestelmogelijkheid per vak per leerjaar);
3. Mogelijkheid tot bestellen van aanvullend leermateriaal;
4. Mogelijkheid om een realtime overzicht te krijgen van alle uitstaande bestellingen met daarbij de leveringsstatus, afleverdata en manco's;
5. Mogelijkheid bestellingen te kunnen wijzigen.

Eis 5: Bestellingen en leveringen

Opdrachtnemer levert het door Opdrachtgever bestelde folio materiaal conform onderstaand schema af op het huisadres van de leerling.

Licenties worden door Opdrachtnemer in de ELO van Opdrachtgever gekoppeld aan de leerlingen. Opdrachtnemer is dus verantwoordelijk voor de ontsluiting van de Licenties op leerlingniveau. De benodigde data op leerlingniveau wordt vanuit de LAS van Opdrachtgever via de ECK-ID beschikbaar gesteld aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer neemt een proactieve houding aan om ervoor te zorgen dat Opdrachtgever tot een tijdige bestelling komt. Alleen de door Opdrachtgever gemachtigde persoon/ personen mag/mogen bestellen. Bestellingen door niet gemachtigde personen worden niet in behandeling genomen en niet als zijnde een bestelling aangemerkt.

School	Prognose bestelling	Definitieve bestelling	Levering
Rembrandt College	Mei	1ste week schoolvakantie	Week voorafgaand aan de start van het nieuwe schooljaar (week 0) op huisadres van de leerling.

Eis 6: Levering

Alle levering zijn franco.

Eis 7: Leveringspercentage

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 100% van de bestelde Licenties op het afgesproken tijdstip op leerlingniveau ontsloten zijn. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal 95% van het bestelde folio materiaal op het afgesproken tijdstip geleverd wordt. Delen (zoals B-delen) die logischerwijs niet benodigd zijn aan de start van het schooljaar tellen hierbij niet mee.

Opdrachtnemer zorgt bij het niet tijdig leveren van folio materiaal, in overleg met de school, binnen drie werkdagen voor startmateriaal die het folio materiaal vervangen totdat deze beschikbaar zijn. Het gaat daarbij alleen om die delen (hoofdstukken) die nodig zijn zolang het folio materiaal nog niet beschikbaar is. Het startmateriaal wordt op verzoek van Opdrachtnemer weer ingeleverd.

Eis 8: Malus regeling

Als het leveringspercentage (zie vorige eis) onder de vereiste norm ligt wordt door Opdrachtnemer een korting verleend volgens de volgende formule:

Licenties: $(P_{norm} - P_{werkelijk}) \times 0,2\%$ van de totale bestelling van het Licentie materiaal.

Folio: $(P_{norm} - P_{werkelijk}) \times 0,2\%$ van de totale bestelling van het folio materiaal.

P = leveringspercentage

P_{norm} = minimaal vereiste uitleveringspercentage

$P_{werkelijk}$ = het gerealiseerde uitleveringspercentage

Titels die (nog) niet leverbaar zijn (en waarvan dit direct na de bestelling is gecommuniceerd) worden niet meegenomen in $P_{werkelijk}$. Het beschikbaar stellen van deugdelijk startmateriaal wordt meegenomen in $P_{werkelijk}$. Delen (zoals B-delen) die logischerwijs niet benodigd zijn aan de start van het schooljaar worden niet meegenomen in $P_{werkelijk}$.

Eis 9: Retouren

Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelt folio materiaal, met een maximum van 2% van de orderwaarde (alle opdrachten in een schooljaar) per school, kunnen binnen 20 werkbare schooldagen na de start van het schooljaar franco geretourneerd worden en zullen door Opdrachtnemer gecrediteerd worden. Mits onbeschreven en onbeschadigd. Nabestellingen kunnen tot 20 werkbare schooldagen na ontvangst van de nabestellingen, franco geretourneerd worden en zullen door Opdrachtnemer gecrediteerd worden. Mits onbeschreven en onbeschadigd.

Licenties die aan het begin van het schooljaar geleverd zijn en tot 15 oktober van het betreffende schooljaar nog niet door de leerling geactiveerd (gebruikt) zijn kunnen geretourneerd worden en zullen door Opdrachtnemer volledig gecrediteerd worden. Het koppelen van een Licentie aan een leerling telt nog niet als activeren. Bij een latere levering van licenties geldt een termijn van maximaal 4 weken waarbinnen de Licenties geretourneerd kunnen worden en door Opdrachtnemer gecrediteerd worden. Het gaat hierbij alleen om Licenties die als gevolg van een foutieve bestelling, een foutieve koppeling of een leerling die onverwacht de school verlaat (in de zomer of in de eerste drie weken van het nieuwe schooljaar) niet geactiveerd zijn.

Eis 10: Nabestellingen

Opdrachtnemer kan nabestellingen, voorradig bij Opdrachtnemer, binnen 5 werkdagen leveren. Nabestellingen die niet op voorraad zijn bij Opdrachtnemer, maar wel bij de uitgever worden met een maximale levertijd van 10 werkdagen geleverd. Indien folio materiaal niet meer voorradig is, zorgt Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen voor startmateriaal van het folio materiaal. Het gaat daarbij alleen om die delen (hoofdstukken) die nodig zijn zolang het folio materiaal nog niet beschikbaar is. Het startmateriaal wordt op verzoek van Opdrachtnemer weer ingeleverd.

Eis 11: Tussentijdse bestellingen

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende het gehele schooljaar Leermiddelen tussentijds te bestellen.

Eis 12: Inname Leermiddelen

Opdrachtnemer neemt de Leermiddelen aan het einde van het schooljaar in. Opdrachtnemer stelt voldoende goed geïnstrueerd personeel en voldoende en goed functionerend materiaal beschikbaar om de inname soepel te laten verlopen. De maximale wachttijd per leerling, uitgaande van het afgesproken tijdstip van inleveren, mag maximaal 30 minuten bedragen.

Opdrachtnemer beoordeelt de boeken op schades op locatie van Opdrachtgever in het bijzijn van de leerlingen. Opdrachtnemer stuurt leerlingen een brief of email met de lijst met boeken die ingeleverd moeten worden. Opdrachtgever maakt de afspraak met de leerlingen en stelt voldoende ruimte beschikbaar. Opdrachtnemer stelt containers beschikbaar en regelt het transport van de containers.

Direct na inlevering krijgt iedere leerling een inleverbewijs waarop staat welke Leermiddelen wel en niet ingeleverd zijn en wat de eventuele schade is aan het boek. Opdrachtnemer registreert per leerling de schades en vermissingen. Opdrachtnemer factureert eventuele schades en/of vermissingen op individueel leerling-niveau aan de leerlingen. Indien leerlingen niet betalen dient Opdrachtnemer twee maal een herinnering te sturen. Als er, na een tweede herinnering, nog steeds niet wordt betaald dan wordt het overzicht (gespecificeerd per leerling inclusief de verzonden facturen) van de niet betaalde schades en of vermissingen overgedragen aan Opdrachtgever. De geïnde bedragen voor de schades en of vermissingen worden uiterlijk eind oktober overgemaakt aan Opdrachtgever.

Eisen t.a.v. personeel en service**Eis 13: Vast contactpersoon**

Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst en een passend en professioneel taalgebruik heeft, beschikbaar voor het oplossen van eventuele vragen/problemen, via internet en/of telefoon. Deze mogelijkheid is al bij aanvang van het contract beschikbaar. De responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen. De maximale oplostijd bedraagt drie werkdagen. Opdrachtnemer registreert alle vragen en klachten gesteld door leerlingen van Opdrachtgever en rapporteert hierover in de jaarlijkse managementrapportage.

Eis 14: Klantenservice

Opdrachtnemer heeft directe interactie, middels een klantenservice, met de leerlingen voor het oplossen van eventuele vragen/problemen/ klachten, via internet en/of telefoon. Deze mogelijkheid is al bij aanvang van de zomervakantie beschikbaar. De inhoudelijke responstijd is maximaal twee (2) werkdagen.

Eis 15: Pakketwisselingen

Opdrachtnemer verzorgt voor leerlingen die van richting/vak veranderen eventuele pakketwissels van Leermiddelen lopende het schooljaar binnen 5 werkdagen, mits beschikbaar bij de uitgever.

Eis 16: Pakketwisselingen

Opdrachtnemer verzorgt vanaf de tweede week na de zomervakantie tot aan de herfstvakantie wekelijks een spreekuur van 11.30 – 13.30 uur op locatie van Opdrachtgever voor leerlingen en of ouders die vragen of klachten hebben over de geleverde Leermiddelen. De dag waarop dit plaats vindt wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Eisen t.a.v. de kwaliteit

Eis 17: Kwaliteitsnormen Leermiddelen

Opdrachtgever wil voor nieuwe methodes nieuwe Leerboeken geleverd krijgen. Voor aanvullingen op bestaande methodes kunnen en mogen, op verzoek van Opdrachtgever en indien voorradig bij Opdrachtnemer gebruikte Leerboeken worden geleverd. Indien er gebruikte Leerboeken worden geleverd of terug geleverd dan gelden de volgende kwaliteitsnormen:

- Bij normaal gebruik is het betreffende Leermiddel nog minimaal twee jaar te gebruiken;
- Er ontbreken geen pagina's of bijlage(n);
- Geen vochtschade;
- Geen wezenlijke schade aan kaft of rug;
- Alle tekst is leesbaar en alle afbeeldingen zijn zichtbaar;
- Er zijn door eerdere gebruikers geen discriminerende, godslasterende, religieuze en/of seksistische teksten of afbeeldingen evenals scheldwoorden in het betreffende Leermiddel aangebracht.
- De Leermiddelen bevatten geen persoonlijke papieren en zijn niet voorzien van kaftpapier.

De boeken worden ongeacht de leeftijd geleverd voor 50% van de consumentenprijs.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist functioneren van alle door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer afgenomen Licenties. Indien één of meerdere Licenties bij aanvang van het nieuwe schooljaar of tijdens het schooljaar niet of niet naar behoren functioneren, dan krijgt Opdrachtnemer maximaal 14 kalenderdagen de tijd om dit op te lossen. Indien het probleem niet binnen twee weken is opgelost en het probleem is niet verwijtbaar aan Opdrachtgever, dan zal voor iedere maand (aantal dagen worden naar boven afgerond) dat de betreffende Licentie niet of niet volledig functioneert, 15% (met een maximum van 100%) van de kosten van de Licentie in mindering worden gebracht op de te betalen prijs. Deze boete wordt niet toegepast als Opdrachtnemer kan aantonen dat het probleem elders in de keten wordt veroorzaakt. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk oplossen van het probleem en neemt een proactieve houding aan als blijkt dat het een "keten" probleem is. Opdrachtnemer stelt in ieder geval binnen drie werkdagen een passend alternatief voor.

Eis 18: AVG

Opdrachtnemer handelt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtnemer zal alle door Opdrachtgever verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten worden conform het convenant digitale onderwijsmiddelen en privacy. Hiervoor zal de modelverwerkersovereenkomst van de VO-raad gebruikt worden.

Eisen t.a.v. prijzen en facturatie

Eis 19: Facturatie

Opdrachtnemer factureert, na levering, digitaal met de specificatie in PDF of UBL-formaat en met een specificatie in Excel-formaat (deze wordt met de digitale factuur meegezonden). Opdrachtnemer stuurt maximaal 10x per jaar een factuur naar Opdrachtgever.

Eis 20: Geoffreerde percentages

De op het Calculatieblad (**Bijlage 5**) opgegeven percentages zijn geldig voor de volledige contractduur, inclusief eventuele optie jaren. De percentages zijn ook van toepassing op in de toekomst op te nemen Leermiddelen en gelden ook voor nabestellingen.

Eis 21: Prijs gekochte Leerboeken en Werkboeken/Leerwerkboeken

De prijs voor de gekochte Leerboeken en de Werkboeken/Leerwerkboeken wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van Opdrachtnemer.

Eis 22: Prijs Licenties

De prijs voor Licenties wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van Opdrachtnemer.

Eis 23: Prijs Abonnementen

De prijs voor Abonnementen wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het afgesproken kortingspercentage uit de offerte van Inschrijver.

Opdrachtgever is verplicht om het gebruiksdeel (Leerboeken) van de lopende Abonnementen over te nemen van de huidige leverancier, tegen 25% van de consumentenprijs per gemist afschrijvingsjaar (= elk jaar dat het Abonnement korter dan 4 jaar is gebruikt). Inschrijver neemt het gebruiksdeel van de lopende Abonnementen die Opdrachtgever moet overnemen één op één over tegen de hierboven genoemde waarde. Inschrijver zal het bedrag binnen 14 dagen na overname betalen aan Opdrachtgever.

Eis 24: Prijsverhogingen

Opdrachtnemer hanteert de actuele Consumentenprijs. Indien de actuele Consumentenprijs voor een Lesmethode met meer dan 5% ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar is gestegen dient Opdrachtnemer een schriftelijke onderbouwing aan te leveren bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal dan in alle redelijkheid beslissen over het wel of niet accepteren van de prijsverhoging boven de 5%. Uitzondering op deze eis zijn prijsverhogingen als gevolg van wetswijzigingen, zoals bijvoorbeeld het van toepassing zijnde btw percentage.

Eis 25: Kosten

Alle logistieke en administratieve kosten zijn opgenomen in het bedrag per leerling voor logistieke kosten, opgegeven in **Bijlage 5**, en omvatten de volledige vergoeding voor het hele programma van eisen en alle werkzaamheden omschreven in paragraaf 3.3 van het Bestek. Niet genoemde kosten kunnen niet alsnog in rekening worden gebracht zonder overleg met en na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Eis 26: Prijzen van niet commerciële uitgevers

Voor Leermiddelen (m.u.v. Licenties en Abonnementen) waarbij Opdrachtnemer minder dan 15% korting van de uitgever ontvangt geldt de volgende formule:

$$VP = CP \times (1,25 - (KU + CK))$$

- VP = Verkoopprijs, de prijs die Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever, in euro's.
CP = Consumentenprijs, zoals omschreven in de begrippenlijst, in euro's.
KU = Korting uitgever, korting die Opdrachtnemer ontvangt bij de betreffende uitgever, in %/100.
CK = Contractkorting, de korting zoals door Opdrachtnemer geoffreerd tijdens de Europese aanbesteding, in %/100.

Aan deze regeling zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever bij het opstellen van de Leermiddelenlijst op de hoogte dat het om een methode gaat die onder deze regeling valt.
- Opdrachtnemer toont aan dat hij van uitgever minder dan 15% korting ontvangt op de consumentenprijs.
- De betreffende Leermiddelen worden apart gefactureerd zodat het voor Opdrachtgever inzichtelijk en controleerbaar is.
- Opdrachtnemer verleent medewerking indien Opdrachtgever dit verlangt om deze factuur te controleren.

Eisen t.a.v. Abonnementen, VO-content en pilots

Eis 27: VO-content/gratis-content/eigen ontwikkelde content

Indien Opdrachtgever methoden van VO-content, gratis-content, niet door Opdrachtnemer te leveren Leermiddelen 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.

Eis 28: Pilots

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.

Er is ruimte voor de docent om te experimenteren en kennis te maken met nieuwe leermiddelen voordat tot aanschaf wordt overgegaan. Alleen die leermiddelen worden aangeschaft die de docent daadwerkelijk wil en gaat gebruiken. Het tussendoor veranderen en andere keuzen maken voor leermiddelen op basis van nieuwe inzichten in marktontwikkelingen wordt zo veel mogelijk gefaciliteerd.

Eis 29: Licenties

Opdrachtgever heeft het recht om Licenties buiten deze overeenkomst om, rechtstreeks bij uitgevers in te kopen, als blijkt dat dit een financieel voordeel oplevert voor Opdrachtgever of als blijkt dat Opdrachtnemer deze Licenties niet kan leveren. Opdrachtgever zal zich hierbij houden aan de wettelijke bepalingen van de Aanbestedingswet 2012.

Als Opdrachtgever van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, zal Opdrachtgever eerst Opdrachtnemer in kennis stellen van dit voornemen (met vermelding van de desbetreffende Licenties, gewenste prijs en de derde partij bij wie de school leermiddelen wenst in te kopen) en Opdrachtnemer een laatste kans geven om binnen een redelijke termijn de betreffende Licenties tegen eenzelfde prijs in te kopen.

Eisen t.a.v. Informatie

Eis 30: Managementinformatie

Opdrachtnemer levert 1x per jaar, minimaal 2 weken voor de evaluatieafspraak in het najaar, een digitale management rapportage. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Leveringspercentage;
- Overzicht van uitgegeven boeken en boeken op voorraad per titel;
- Leeftijd van de boeken;
- Waarde van de boeken;
- Afgevoerde boeken ivm bv schade;
- Vragen en klachten gesteld door leerlingen, inclusief responsetijd en oplostijd;
- Verhouding tussen boeken en licenties;
- Opvoerdata methoden.