

Bijlage 1b: Programma van Eisen – perceel 4

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

Inschrijver 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.

Eis 2: Bestellen

Inschrijver biedt de volgende mogelijkheden, waaruit per instelling per contractjaar gekozen kan worden, voor de deelnemende instellingen van DCO om Leermiddelen te bestellen:

1. Opdrachtgever stelt zelf de leermiddelenlijst voor perceel 4 in Excel samen en mailt deze naar Inschrijver (voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds).
2. Opdrachtgever stelt zelf de leermiddelenlijst voor perceel 1 t/m 4 in Excel samen en mailt deze naar Inschrijver (voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds).
3. Opdrachtgever stelt zelf de leermiddelenlijst voor perceel 4 samen in een door Inschrijver ter beschikking gesteld portal en dient deze via de portal in (voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds).
4. Opdrachtgever stelt zelf de leermiddelenlijst voor perceel 1 t/m 4 samen in een door Inschrijver ter beschikking gesteld portal en dient deze via de portal in (voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds).
5. Inschrijver zet de leermiddelenlijst voor perceel 4 klaar in een door Inschrijver ter beschikking gesteld portal en Opdrachtgever voert de wijzigingen door en dient deze via de portal in (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).
6. Inschrijver zet de leermiddelenlijst voor perceel 1 t/m 4 klaar in een door Inschrijver ter beschikking gesteld portal en Opdrachtgever voert de wijzigingen door en dient deze via de portal in (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).

In alle gevallen controleert Inschrijver ISBN-/EAN-nummers, prijzen en de consistentie daartussen. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver een proactieve houding. Inschrijver signaleert, voor zover mogelijk, afwijkingen en/of niet logische aantallen en communiceert daarover. Door Opdrachtgever geplaatste bestellingen worden door Inschrijver binnen twee werkdagen bevestigd.

Eis 3: Bestelmogelijkheden

Inschrijver dient een online portal beschikbaar te stellen voor het bestellen van Leermiddelen. De portal biedt in ieder geval de volgende mogelijkheden:

1. Communiceren met het LAS of de ELO van de instellingen.
2. Gebruiksvriendelijke bestelmogelijkheid.
3. Mogelijk om verschillende rechten toe te kennen aan de verschillende gebruikers.
4. Mogelijkheid tot bestellen van aanvullend leermateriaal.
5. Mogelijkheid om een overzicht te raadplegen van alle uitstaande bestellingen.
6. Mogelijkheid bestellingen te kunnen wijzigen.
7. Rapportage mogelijkheid.
8. Voorraad beheer.
9. Inzichtelijk maken van de prijs per pakket per leerling (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).

Eis 4: Bestellingen en leveringen

Inschrijver biedt voor het leveren van het door Opdrachtgever bestelde folio materiaal de volgende mogelijkheden, waaruit per instelling per contractjaar gekozen kan worden:

1. Folio materiaal vallend onder perceel 4 wordt in bulkverpakking (in rolcontainers op opleiding/leerjaar, zoals de bestelling wordt geplaatst) op de begane grond in het gebouw van Opdrachtgever nabij de entree geleverd. De levering wordt voorzien van een gespecificeerde pakbon, waarvan de inhoud door Opdrachtgever te bepalen is (voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds).
2. Folio materiaal vallend onder perceel 1 t/m 4 wordt in bulkverpakking (in rolcontainers op opleiding/leerjaar, zoals de bestelling wordt geplaatst) op de begane grond in het gebouw van Opdrachtgever nabij de entree geleverd. De levering wordt voorzien van een gespecificeerde pakbon, waarvan de inhoud door Opdrachtgever te bepalen is (voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds).
3. Folio materiaal vallend onder perceel 4 wordt in pakketjes per leerling op de begane grond in het gebouw van Opdrachtgever nabij de entree geleverd. De levering wordt voorzien van een gespecificeerde pakbon en de pakketjes zijn duidelijk voorzien van de naam en de klas van de leerling (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).
4. Folio materiaal vallend onder perceel 1 t/m 4 wordt in pakketjes per leerling op de begane grond in het gebouw van Opdrachtgever nabij de entree geleverd. De levering wordt voorzien van een gespecificeerde pakbon en de pakketjes zijn duidelijk voorzien van de naam en de klas van de leerling (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).
5. Folio materiaal vallend onder perceel 4 wordt in pakketjes per leerling op huisadres van de leerling geleverd (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).
6. Folio materiaal vallend onder perceel 1 t/m 4 wordt in pakketjes per leerling op huisadres van de leerling geleverd (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).

Inschrijver biedt voor het leveren van de door Opdrachtgever bestelde Licenties de volgende mogelijkheden, waaruit per instelling per contractjaar gekozen kan worden:

1. Licenties vallend onder perceel 4 worden door Inschrijver in bulk geleverd. Opdrachtgever koppelt de Licenties zelf aan de leerlingen.
2. Licenties vallend onder perceel 4 worden door Inschrijver in de ELO of de LAS van Opdrachtgever gekoppeld aan de leerlingen. Inschrijver is 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 Inschrijver.
3. Licenties vallend onder perceel 1 t/m 4 worden door Inschrijver in de ELO of de LAS van Opdrachtgever gekoppeld aan de leerlingen. Inschrijver is 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 Inschrijver.

Inschrijver bespreekt per schooljaar en per instelling de bestel- en levermomenten. Instellingen kunnen kiezen of ze de bestelling kort voor of aan het begin van de zomervakantie of vlak voor het einde van de zomervakantie geleverd willen krijgen. Inschrijver neemt hierbij een proactieve houding aan en stimuleert Opdrachtgever tot het tijdig bestellen zodat Inschrijver tijdig kan leveren. Indien de levering van het folio materiaal en/of de Licenties van de Opdrachtnemers van perceel 1 t/m 3 via Inschrijver verloopt, stemt Inschrijver met deze Opdrachtnemers het levermoment af.

Eis 5: Levering

Levering is franco.

Eis 6: Leveringspercentage

Inschrijver draagt er zorg voor dat 100% van de bestelde Licenties op het afgesproken tijdstip, conform Eis 3, geleverd, of op leerlingniveau ontsloten, zijn. Inschrijver draagt er zorg voor dat minimaal 95% van het bestelde folio materiaal op het afgesproken tijdstip, conform Eis 3, geleverd wordt. Delen (zoals B-delen) die logischerwijs niet benodigd zijn aan de start van het schooljaar tellen hierbij niet mee.

Inschrijver zorgt bij het niet tijdig leveren van folio materiaal, in overleg met de instelling, binnen drie werkdagen voor kopieën of 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. De kopieën worden op verzoek van Inschrijver weer ingeleverd.

Eis 7: Malus regeling

Als het leveringspercentage (zie Eis 5, per instelling gerekend) onder de vereiste norm ligt wordt door Inschrijver een korting verleend volgens de volgende formule:

Licenties: $(P_{\text{norm}} - P_{\text{werkelijk}}) \times 0,2\%$ van de totale bestelling van de Licenties van de betreffende instelling.

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

$P = \text{leveringspercentage} / P_{\text{norm}} = \text{minimaal vereiste uitleveringspercentage} / P_{\text{werkelijk}} = \text{het gerealiseerde uitleveringspercentage}$

Titels die (nog) niet leverbaar zijn (en waarvan dit direct na de bestelling is gecommuniceerd) worden niet meegenomen in $P_{\text{werkelijk}}$. Het beschikbaar stellen van deugdelijk startmateriaal wordt meegenomen in $P_{\text{werkelijk}}$.

Eis 8: Retouren

Retouren, i.v.m. te veel of foutief besteld folio materiaal, met een maximum van 2% van de orderwaarde (alle opdrachten in een schooljaar) per instelling, kunnen binnen 20 werkbare schooldagen na de start van het schooljaar franco geretourneerd worden en zullen door Inschrijver gecrediteerd worden. Mits onbeschreven en onbeschadigd. Nabestellingen kunnen tot 20 werkbare schooldagen na ontvangst van de nabestellingen, franco geretourneerd worden en zullen door Inschrijver 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 Inschrijver 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 Inschrijver 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 9: Nabestellingen

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

Eis 10: Tussentijdse bestellingen

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

Eis 11: Inname Leermiddelen

Voor het innemen van de Leermiddelen bestaan de volgende mogelijkheden, waaruit per instelling per schooljaar gekozen kan worden:

1. Opdrachtgever neemt de Leermiddelen aan het einde van het schooljaar zelf in en slaat de Leermiddelen zelf op (voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds).
2. Opdrachtgever neemt de Leermiddelen aan het einde van het schooljaar zelf in en Inschrijver haalt de Leermiddelen op en slaat ze op locatie van Inschrijver op. Inschrijver stelt containers beschikbaar en regelt het transport van de containers. Inschrijver herstelt waar nodig en waar mogelijk beschadigde Leermiddelen. (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds).

3. Inschrijver neemt de Leermiddelen aan het einde van het schooljaar in. Inschrijver 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. Inschrijver beoordeelt de boeken op schades op locatie van Opdrachtgever in het bijzijn van de leerlingen. Inschrijver 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. Inschrijver 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. Inschrijver registreert per leerling de schades en vermissingen. Vervolgens zijn er twee mogelijkheden:
- a. Inschrijver factureert eventuele schades en/of vermissingen op individueel leerling-niveau aan de leerlingen. Indien leerlingen niet betalen dient Inschrijver 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.
 - b. Inschrijver draagt het overzicht met de schades per leerling over aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt zelf voor de facturatie naar de leerlingen.
- Inschrijver herstelt waar nodig en waar mogelijk beschadigde Leermiddelen. (Voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds)

Eis 12: Pakketwisselingen

Voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds: Inschrijver verzorgt voor leerlingen die van richting/vak veranderen eventuele pakketwissels van Leermiddelen lopende het schooljaar binnen 5 werkdagen, mits beschikbaar bij de uitgever.

Eisen t.a.v. de kwaliteit

Eis 13: Kwaliteitsnormen Leerboeken

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 Inschrijver gebruikte Leerboeken worden geleverd. Indien er gebruikte Leerboeken worden geleverd of terug geleverd dan gelden de volgende kwaliteitsnormen:

- Bij normaal gebruik is het betreffende Leerboek 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.
- Maximaal 5% van de bladzijden mogen voor 2% beschreven zijn.
- Er zijn door eerdere gebruikers geen discriminerende, godslasterende, religieuze en/of seksistische teksten of afbeeldingen evenals scheldwoorden in het betreffende Leerboek aangebracht.
- De Leerboeken bevatten geen persoonlijke papieren en zijn niet voorzien van kaftpapier.

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

Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist functioneren van alle door Opdrachtgever bij Inschrijver 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 Inschrijver 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 Inschrijver kan aantonen dat het probleem elders in de keten wordt veroorzaakt. Inschrijver 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. Inschrijver stelt in ieder geval binnen drie werkdagen een passend alternatief voor.

Eis 14: Wet bescherming persoonsgegevens

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

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

Eisen t.a.v. prijzen en facturatie**Eis 15: Facturering en betaling**

Inschrijver zal in de tweede week van juni, mits de definitieve Leermiddelenlijst gereed is, een daarop betrekking hebbende factuur voor 30% van het totaal bedrag per locatie per instelling indienen bij Opdrachtgever.

Inschrijver factureert de overige 70% per locatie per instelling na levering. Inschrijver factureert (met een uitsplitsing naar en totalisatie van Leerboeken, Werkboeken en Licenties) digitaal (PDF én UBL), met een specificatie in Excel-formaat, naar het door Opdrachtgever nader te specificeren e-mailadres. Alle facturen maken duidelijk inzichtelijk om welke instelling en welke locatie het gaat. Inschrijver stuurt maximaal 10x per jaar per locatie een factuur naar Opdrachtgever, tenzij in overleg met Opdrachtgever anders overeengekomen.

Crediteringen en verzoeken tot crediteringen dienen binnen 30 dagen afgehandeld te worden

Eis 16: Geoffreerde percentages

De op het Calculatieblad (**Bijlage 5d**) 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 17: 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 Inschrijver.

Eis 18: Prijs Licenties

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

Eis 19: Prijs Abonnementen

De prijs voor Abonnementen wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde 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 20: Prijsverhogingen

Inschrijver hanteert de actuele Consumentenprijs. Indien de actuele Consumentenprijs voor een Lesmethode met meer dan 5% ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar is gestegen dient Inschrijver 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 21: Kosten

Alle kosten (met uitzondering van de kosten voor Eis 2, 3, 4, 11 en 29) voor de dienstverlening (logistieke kosten, administratieve kosten, enz. voor de dienstverlening zoals uitgevraagd in dit Programma van Eisen) zijn verwerkt in de door Inschrijver opgegeven kortingspercentages zoals opgegeven in **Bijlage 5d**. De kosten voor Eis 2, 3, 4, 11 en 29 zijn opgenomen in het bedrag per leerling voor kosten dienstverlening, opgegeven in **Bijlage 5d**, en omvatten de volledige vergoeding voor het werkzaamheden zoals opgenomen in Eis 2, 3, 4, 11 en 29. Niet genoemde kosten kunnen niet alsnog in rekening worden gebracht zonder overleg met en na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Eis 22: Prijzen van niet commerciële uitgevers

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

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

VP = Verkoopprijs, de prijs die Inschrijver in rekening brengt bij Opdrachtgever, in euro's.

CP = Consumentenprijs, zoals omschreven in de begrippenlijst, in euro's.

KU = Korting uitgever, korting die Inschrijver ontvangt bij de betreffende uitgever, in %/100.

CK = Contractkorting, de korting zoals door Inschrijver geoffreerd tijdens de Europese aanbesteding, in %/100.

Aan deze regeling zijn de volgende voorwaarden verbonden:

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

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

Eis 23: VO-content/gratis-content/eigen ontwikkelde content

Indien Opdrachtgever methoden van VO-content, gratis-content, niet door Inschrijver 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 Inschrijver mag onderwijskundige ontwikkelingen niet belemmeren.

Eis 24: Pilots

Indien een andere marktpartij dan Inschrijver een pilot aanbiedt die Inschrijver 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 Inschrijver 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 25: 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 Inschrijver 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 Inschrijver in kennis stellen van dit voornemen (met vermelding van de desbetreffende Licenties, gewenste prijs en de derde partij bij wie de instelling Licenties wenst in te kopen) en Inschrijver een laatste kans geven om binnen een redelijke termijn de betreffende Licenties tegen eenzelfde prijs in te kopen.

Overige eisen**Eis 26: Vast contactpersoon**

Inschrijver heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst, beschikbaar voor het oplossen van eventuele vragen/problemen, via internet en/of telefoon. Deze mogelijkheid is al bij aanvang van het contract beschikbaar. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen. De maximale oplostijd bedraagt drie werkdagen.

Eis 27: Klantenservice

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

Eis 28: Leermiddelenmarkt

Inschrijver verplicht zich om deel te nemen aan een door DCO georganiseerde leermiddelenmarkt bij één van de deelnemende instellingen op het moment dat DCO dit wenst te organiseren. In dat geval wordt de leermiddelenmarkt centraal georganiseerd voor alle geïnteresseerde deelnemende instellingen. De leermiddelenmarkt is bedoeld voor vaksecties (die een Lesmethode vier jaar hebben gebruikt) om zich te oriënteren op de beschikbare Lesmethoden.

Eis 29: Managementinformatie

Inschrijver levert voor instellingen met een Intern Leermiddelenfonds jaarlijks in oktober de volgende managementinformatie:

- Omzetrapportage;
- Kerncijfers over de leverprestaties van Inschrijver.
- Verhouding tussen Licenties, folio en LiFo.

Inschrijver levert voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds jaarlijks in oktober de volgende managementinformatie:

- 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 Licenties, folio en LiFo;
- Opvoerdata methoden;
- Overzicht van geleverde Leerboeken, Werkboeken / Leerwerkboeken, Licenties en LiFo, Abonnementen en dienstverlening in zijn totaliteit in aantallen en geld;
- Pakketprijs per leerling.

Eis 30: Overdracht voorraad en data

Inschrijver zorgt aan het einde van de overeenkomst voor een goede overdracht van de voorraad Leerboeken (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds) en de beschikbare data van Opdrachtgever in de portal van Inschrijver.

Inschrijver brengt de in het magazijn van Inschrijver aanwezige voorraad Leerboeken die van Opdrachtgever is naar de nieuwe leverancier, dan wel Inschrijver zorgt ervoor dat deze voorraad meegenomen wordt op de inname dag aan het einde van het laatste schooljaar, zodat de nieuwe leverancier de voorraad samen met de ingenomen Leerboeken mee kan nemen.

Beschikbare data (voor instellingen met een Facilitair Leermiddelenfonds) dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

- Leermiddelenlijst inclusief jaar van opvoer op de Leermiddelen lijst;
- Looptijd van abonnementen en/of LiFo;
- Voorraad gegevens.