

## Bijlage A Programma van Eisen

Door het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met alle opgenomen eisen zoals omschreven in dit document en het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen.

Bestelling en levering	
1.	Alle tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangeboden producten dienen fabrieksnieuw en ongebruikt te zijn. Producten dienen werkend opgeleverd te worden.
2.	Bestellingen van Leermiddelen kunnen gedurende het gehele schooljaar plaatsvinden. Alleen in de maanden april, mei en juni van elk schooljaar kunnen de kindcentra een bulkbestelling plaatsen. Opdrachtnemer houdt hier i.v.m. het grotere volume rekening mee.
3.	Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat het plaatsen van bestellingen door de diverse kindcentra niet tegelijkertijd plaats vindt. Dit wordt namelijk niet gecoördineerd.
4.	De Opdrachtnemer stuurt van iedere bestelling een opdrachtbevestiging per e-mail naar de besteller en een cc naar de contracteigenaar van de Opdrachtgever. De opdrachtbevestiging vermeldt ten minste: merk, type, aantal, prijs, opties, ordernummer, besteller en afleveradres.
5.	Bij eventuele verkeerd opgegeven bestellingen door de Opdrachtgever vervangt de Opdrachtnemer de Leermiddelen kosteloos binnen twee (2) weken. Dit geldt indien Opdrachtgever dit uiterlijk één (1) werkdag na levering meldt bij Opdrachtnemer.
6.	Aflevering dient te geschieden op werkdagen tussen 9:00 uur en 15:00 uur (op woensdagen voor 12:00 uur) op de gevraagde locatie, binnen tien (10) werkdagen na bestelling. Elk Leermiddel heeft een pakbon waarop de naam van het kindcentrum, BRIN-nummer, het ordernummer, het aantal goederen, de omschrijving(en) van de goederen en de artikelnummers van alle in de zending aanwezige Leermiddelen staat vermeldt. Op verzoek van en in overleg tussen partijen kan er voor een bestelling een afwijkend aflevermoment worden overeengekomen.
7.	De datum en het tijdstip van levering worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ten minste een week van tevoren vastgesteld.
8.	Indien levering plaats vindt tijdens schoolvakanties is extra afstemming vereist met betrekking tot het geopend zijn van de desbetreffende afleverlocatie.
9.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid tot het plaatsen van spoedbestellingen. Hiervoor gelden dezelfde kosten als een reguliere bestelling. Voorwaarde voor een spoedbestelling is dat Opdrachtnemer de product(en) op voorraad heeft liggen.
10.	Bestellingen kunnen schriftelijk, per fax, elektronisch (online) en telefonisch vanuit de Opdrachtgever plaatsvinden, waarbij Opdrachtgever zal bevorderen dat het bestellen elektronisch zal geschieden via het bestelsysteem (webshop) van Opdrachtnemer.
11.	De besteller (gebruiker) van Opdrachtgever moet zich met behulp van user-ID en password authenticeren voor het elektronische bestelsysteem van Opdrachtnemer.
12.	Opdrachtnemer garandeert dat tot op de laatste werkdag van de overeengekomen contractperiode de producten zonder forecast besteld kunnen worden.
13.	Voor zover het leveren van producten zonder verpakkingsmateriaal geen invloed heeft op de garantie dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om producten te leveren zonder verpakkingsmateriaal zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht worden.
14.	Een product dat in grotere aantallen (meer dan 3) wordt besteld dient op componentniveau volledig identiek te zijn.
15.	Opdrachtnemer bevestigt dat alle Nadere Opdrachten DDP (Delivery Duty Paid) worden afgeleverd bij Opdrachtgever en dat er derhalve geen afhandelingkosten in rekening worden gebracht.
16.	Indien het product een licentie betreft draagt Opdrachtnemer zorg voor virusvrije oplevering van het product.
17.	Alle producten, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de door Opdrachtgever aangegeven locatie kosteloos afgeleverd.

## Bijlage A Programma van Eisen

Bestelling en levering	
18.	Levering van de producten vindt plaats tot in het centrale magazijn van de scholen of, indien deze zich niet op de begane grond bevindt of niet middels een palletwagen te bereiken is, op een door de Opdrachtgever aangewezen plek welke zonder obstakels te bereiken is.
19.	Desgevraagd aan Opdrachtnemer worden bij aflevering 'oude' producten kosteloos retour genomen.
20.	Het product inclusief verpakking voldoet aan de Arbo-normen.
21.	Er wordt geen statiegeld geheven voor het gebruik van pallets en verpakking bij de aflevering. Daar waar mogelijk neemt de Opdrachtnemer deze pallets direct retour. Het retour nemen van pallets geschiedt kosteloos.
22.	Buiten de productinformatie in de webshop (digitale catalogus) dient er zonder kosten voor elk product voorbeeldmateriaal op aanvraag beschikbaar te zijn (kleurenstaten, etc.).
23.	Wanneer producten door Opdrachtnemer niet leverbaar zijn dan wel niet binnen de geldende levertermijn geleverd kunnen worden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om deze elders aan te schaffen.
24.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat minimaal 95% van alle producten binnen de afgesproken werkdagen en tijdstippen geleverd worden.

Prijzen, tarieven en percentages	
25.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen prijzen en tarieven plaatsvinden die ten minste marktconform zijn.
26.	Opdrachtnemer bevestigt dat de gevraagde producten en diensten worden geleverd tegen de opgegeven prijzen, tarieven en kortingspercentages van de prijzenbijlage.
27.	Opdrachtnemer bevestigt dat de ingevulde kortingspercentages van kracht blijven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ook als in die periode nieuwe producten op de markt komen.

Garantie en regelgeving	
28.	Alle leveringen voldoen aan alle Europese en Nationale wet- en regelgeving en overige normen die de overheid stelt.
29.	Tenzij anders overeengekomen dienen alle tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangeboden producten gedurende een periode van 12 maanden na de eerste levering leverbaar te blijven.
30.	Opdrachtgever maakt gebruik van de standaard fabrieksgarantie (bepalingen) die bij het product horen. Er zijn geen aanvullende garantietermijnen van toepassing tenzij dit in de Nadere Offerteaanvraag door Opdrachtgever wordt gevraagd.
31.	Opdrachtnemer bevestigt bij een garantieclaim van Opdrachtgever uitsluitend fabrikantonderdelen te gebruiken met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur.
32.	Opdrachtnemer garandeert dat informatie welke tijdens de reparatie van een product onder ogen is gekomen van (een medewerker van) Opdrachtnemer nimmer zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van Opdrachtgever.
33.	Reparaties onder garantie worden kosteloos afgehandeld onder coördinatie van de Opdrachtnemer en hiervoor worden geen kosten (bijvoorbeeld vergoedingen of voorrijkosten) in rekening gebracht. Indien een product opgestuurd dient te worden, wordt Opdrachtgever door Opdrachtnemer voorzien van de juiste informatie zoals adressering en benodigde logistieke identificatiegegevens. Tevens wordt er gelijktijdig een afspraak gemaakt voor het kosteloos ophalen bij Opdrachtgever van het defecte product door een koeriersdienst. Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever wanneer het gerepareerde product weer bij Opdrachtgever wordt afgeleverd.

## Bijlage A Programma van Eisen

Garantie en regelgeving	
34.	<p>In geval door Opdrachtnemer (naar aanleiding van een storingsmelding van Opdrachtgever) wordt geconstateerd dat (delen van) een product defect is/zijn en dit buiten de garantieperiode ligt, wordt in overleg getreden met Opdrachtgever of er opdracht wordt gegeven tot reparatie. Buiten de garantieperiode is altijd een schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever tot reparatie nodig. Indien reparatie op locatie noodzakelijk is, hanteert Opdrachtnemer een standaard, vast bedrag voor voorrijkosten van maximaal € 60,- inclusief BTW per dag; ook in geval van meerdere bezoeken aan hetzelfde schoolbestuur dan wel scholen binnen dit bestuur. Alleen op verzoek en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever komt de Opdrachtnemer op locatie voorrijden. In het geval dat een Opdrachtnemer voor meerdere reparaties op dezelfde dag op dezelfde locatie voorrijdt, kunnen slechts eenmalig voorrijkosten in rekening gebracht worden.</p> <p>Indien op afstand Opdrachtnemer niet in staat is te constateren of een product defect is en een bezoek op locatie zou noodzakelijk zijn, is een schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever voor het bezoek op locatie noodzakelijk.</p> <p>Opdrachtnemer geeft minimaal drie maanden garantie op de reparatie. Vanzelfsprekend komen de kosten van de reparatie buiten de garantieperiode voor rekening van Opdrachtgever.</p>
35.	Opdrachtnemer garandeert voldoende aanwezige kennis en gecertificeerde medewerkers in te zetten bij eventuele klachten, reparatie- en garantieafhandelingen.

## Bijlage A Programma van Eisen

Vraag, melding, klacht, gebrek, defect, storing, reparatie etc.	
36.	De Nederlandstalige helpdesk/servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar. Hier kunnen meldingen gedaan worden. De helpdesk/servicedesk is minimaal zowel via e-mail als telefonisch bereikbaar.
37.	Vanuit Opdrachtgever kunnen een aantal personen (in overleg nader vast te stellen) een melding doen bij de helpdesk/servicedesk van Opdrachtnemer.
38.	Opdrachtnemer gebruikt een systeem/applicatie om een melding in vast te leggen. Dit systeem is voor Opdrachtgever via internet te benaderen/raadpleegbaar. Opdrachtgever kan hieruit 24/7 informatie opvragen over specifieke zaken zoals stand van zaken rondom een reparatie en wordt middels overzichtelijke rapportages geïnformeerd.
39.	Indien de melding een storing of defect betreft, dient Opdrachtnemer direct actie te ondernemen. De storing/defect dient, vanaf het meldingsmoment, binnen twee werkdagen (oplostermijn) opgelost te zijn, tenzij in de garantiebepaling een andere termijn is afgesproken. Indien blijkt dat herstel binnen die termijn niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer er voor dat aan het einde van de oplostermijn kosteloos een vervangend (vergelijkbaar) product ter beschikking wordt gesteld om de continuïteit van het onderwijs te waarborgen. Het vervangende product wordt omgeruild op het moment dat het gerepareerde product werkend wordt opgeleverd.
40.	Indien de melding een klacht betreft, komt Opdrachtnemer, gerekend vanaf het meldingsmoment, binnen twee (2) werkdagen met een ontvangstbevestiging en (zo reeds mogelijk) voorzien van een reactie of de te verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht. Uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na een klacht wordt een definitieve reactie gegeven.
41.	Indien een product binnen 10 werkdagen na levering gebreken vertoont, wordt deze kosteloos vervangen door Opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats binnen vijf werkdagen na melding door Opdrachtgever.
42.	Indien een genoemde (zie bovenstaande) oplostermijn niet wordt gehaald, is Opdrachtnemer direct in gebreke. Opdrachtnemer heeft vervolgens vijf kalenderdagen om alsnog een oplossing te treffen. Na deze termijn is Opdrachtnemer in verzuim. Op dat moment is er een aan Opdrachtgever direct opeisbare boete van toepassing, per dag dat het verzuim voortduurt, ter grootte van 20% van de aanschafwaarde van het product, totdat Opdrachtnemer niet meer in verzuim is.

Dienstverlening	
43.	Opdrachtnemer verklaart aanverwante randapparatuur en accessoires te kunnen leveren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan toetsenborden, muizen, laders, etc.
44.	De Opdracht betreft zowel de levering van producten als het verlenen van aanvullende diensten op die producten zoals bijvoorbeeld het instrueren van gebruikers over de werking van het product. De aanvullende dienstverlening wordt in de Nadere Offerteaanvraag gespecificeerd.
45.	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer service en onderhoud verleent op de geleverde producten en diensten.

Communicatie	
46.	Opdrachtnemer benoemt één eindverantwoordelijk accountmanager die als enig aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert in het kader van alle uit de Raamovereenkomst met Opdrachtgever voortvloeiende werkzaamheden zoals commercie, service en financiën. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren bereikbaar (8.30 – 17.00 uur). Daarnaast benoemt Opdrachtnemer één vervangend accountmanager.
47.	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal; technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.

## Bijlage A Programma van Eisen

Evaluatie en rapportage	
48.	Tenminste twee keer per jaar en uiterlijk 4 maanden voor het verstrijken van de einddatum (4 jaar) van de Raamovereenkomst wordt op initiatief van de Opdrachtnemer de Raamovereenkomst kosteloos geëvalueerd. Eenmaal op bestuurs- en eenmaal op schoolniveau. Mogelijke onderwerpen van deze evaluatie kunnen zijn: het overleggen van managementinformatie ten aanzien van de bestellingen, uitbreiding van het assortiment e.d. Van deze evaluatie maakt de Opdrachtnemer kosteloos een schriftelijk verslag, welke aan Opdrachtgever wordt verzonden. Indien hiertoe aanleiding is kan Opdrachtgever verzoeken om een kosteloze extra evaluatie.
49.	Opdrachtnemer overlegt per half jaar een kosteloze rapportage waarin enkel gegevens zijn vermeld die zijn gerelateerd aan onderhavige aanbesteding.
50.	<p>De rapportage uit bovengenoemde eis bevat minimaal de volgende gegevens: Betreffende de leveringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam kindcentrum</li> <li>• Onderscheid tussen leveringen voor Plateau Onderwijs en Plateau Kinderopvang</li> <li>• Aantallen afgeleverde producten per model, type en registratie;</li> <li>• Data van aflevering;</li> <li>• Factuurbedrag (totaal en per type);</li> <li>• Onderscheid in gebruiks- en verbruiksmaterialen</li> <li>• Tijdigheid van de aflevering;</li> <li>• In het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken / vervangende producten.</li> </ul> <p>Betreffende de garantieafhandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal aangemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident);</li> <li>• Aantal gebreken die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen;</li> <li>• Aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding.</li> </ul> <p>Algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteringsvoorstellen in de bestaande werkwijze ter optimalisatie van het leveringsproces en de uitvoering van de dienstverlening.</li> <li>• Producten / artikelen anders dan het voorwerp van aanbesteding dienen buiten de rapportage gehouden worden.</li> </ul>
51.	Voornoemde rapportage zal uiterlijk één week na afloop van het betreffende half jaar aan Opdrachtgever elektronisch en schriftelijk ter beschikking worden gesteld.

## Bijlage A Programma van Eisen

Facturering	
52.	<p>Op de factuur vermeldt Inschrijver in ieder geval ( voor zover van toepassing ) de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• volledige naam Opdrachtnemer Opdrachtnemer vermeldt de juridische naam. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat.</li> <li>• volledige adres Opdrachtnemer Opdrachtnemer vermeldt het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Vermelding van alleen een postbusnummer is niet voldoende.</li> <li>• btw-nummer Opdrachtnemer Bij fiscale eenheden is dat het btw-nummer van het onderdeel dat de prestatie levert.</li> <li>• KvK-nummer Opdrachtnemer</li> <li>• Naam en afleveradres kindcentrum waar de producten en diensten zijn geleverd</li> <li>• BRIN-nummer van het kindcentrum</li> <li>• Opdrachtnummer van opdrachtgever, inclusief financiële codering</li> <li>• de factuurdatum</li> <li>• een uniek volgnummer zoals factuurnummer</li> <li>• desgewenst een referentie van Opdrachtgever bijvoorbeeld kostenplaats</li> <li>• artikelnummers van de geleverde producten</li> <li>• optionele artikelcoderingen</li> <li>• Productcategorieën</li> <li>• Indeling artikelen in gebruiks- en verbruiksmaterialen</li> <li>• de omschrijving van de producten of diensten die zijn geleverd</li> <li>• de hoeveelheid van de producten of de omvang van de diensten die is geleverd</li> <li>• adviesverkoopprijzen</li> <li>• kortingspercentages en kortingsbedragen</li> <li>• het bedrag dat in rekening wordt gebracht, exclusief btw Levert Opdrachtnemer prestaties met verschillende btw-tarieven? Vermeld dan de aparte bedragen.</li> <li>• het btw-tarief dat Opdrachtnemer in rekening brengt</li> <li>• het btw-bedrag</li> <li>• het totaalbedrag dat in rekening wordt gebracht, inclusief btw</li> <li>• Opsplitsing van het totaal bedrag in gebruiks- en verbruiksmaterialen</li> </ul>
53.	Facturatie vindt uitsluitend plaats o.b.v. een getekende ontvangstbevestiging voor de geleverde producten of bevestiging van de geleverde diensten.
54.	Facturatie dient digitaal aangeleverd te worden in PDF/A of XML formaat of verloopt via automatische koppeling. Partijen hebben hier nader overleg over.