

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.

Lesmethoden, Licenties en Leerpakketten

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 Lesmethoden, Licenties en Leerpakketten voor het primair onderwijs die door Inschrijver geleverd kunnen worden.

Eis 2: Bestellingen/ webshop

In de webshop van Inschrijver zijn alle op de markt beschikbare Lesmethoden, Licenties en Leerpakketten voor het primair onderwijs die door Inschrijver geleverd kunnen worden zichtbaar. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid. De scholen van Opdrachtgever plaatsen doorgaans twee grote bestelling per jaar. Eenmaal in mei en eenmaal in december. Er zijn ook scholen die vaker per jaar bestellen om zo min mogelijk voorraad op de school aan te houden. De Bestelhistorie dient bewaart te blijven en dient als basis voor de bestelling van het volgende jaar.

Eis 3: Leveringen

Inschrijver levert de Lesmethoden en het folio materiaal van de Leerpakketten op een door Opdrachtgever te bepalen plaats in het gebouw af. Bestellingen mogen nooit buiten afgeleverd worden. Hier staat een direct opeisbare boete van € 1.000,- op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade. Inschrijver draagt er zorg voor dat minimaal 95% van de bestelde Lesmethoden en het folio materiaal van de Leerpakketten op het afgesproken tijdstip (mits leverbaar bij de uitgeverij), geleverd worden. Inschrijver zorgt bij het niet tijdig leveren van Lesmethoden en/of folio materiaal van de Leerpakketten, in overleg met de school, voor kopieën van de te leveren Lesmethoden en/of folio materiaal van de Leerpakketten.

Alle bestellingen gedurende het schooljaar dienen binnen 5 werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres. Voor de jaarbestelling wordt een maximale levertermijn van 10 werkdagen gehanteerd. In overleg met en na akkoord van Opdrachtgever kan worden afgeweken van de hierboven beschreven uiterste levertermijnen.

Inschrijver zal spoedbestellingen de volgende schooldag (mits voor 12.00 uur besteld) leveren. Per locatie kunnen er maximaal twee kosteloze spoedbestellingen per jaar geplaatst worden. Vanaf de derde spoedbestelling mag Inschrijver kosten in rekening brengen voor een spoedbestelling (maximaal €7,50 per spoedbestelling).

Bestellingen worden afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 uur en 15.30 uur.

Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen kunnen niet gehaald worden, dan neemt Inschrijver direct contact op met Opdrachtgever om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. Inschrijver wacht hiermee niet tot het laatste moment. Indien de aangepaste leverdatum voor Opdrachtgever te lang duurt, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de bestelling schriftelijk kosteloos te annuleren en bij een derde te plaatsen.

Leveringen worden per bestelling (kan zijn per groep of per gebouwdeel) verpakt. Indien bestellingen op 1 afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door Opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering is een pakbon (conform bestelling) toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld.

Levering is franco. Voor orders met een nettowaarde tot € 50,- inclusief BTW mag Inschrijver een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief BTW in rekening brengen.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 100% van de bestelde Licenties en het digitale materiaal van de Leerpakketten op het afgesproken tijdstip geleverd is.

Eis 4: Malus regeling

Als het leveringspercentage (zie vorige eis) 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 (inclusief het digitale materiaal van de Leerpakketten).
- Lesmethoden: $(P_{\text{norm}} - P_{\text{werkelijk}}) \times 0,2\%$ van de totale bestelling van de Lesmethoden (inclusief het folio materiaal van de Leerpakketten).

P = leveringspercentage

P_{norm} = minimaal vereiste uitleveringspercentage

$P_{\text{werkelijk}}$ = het gerealiseerde uitleveringspercentage

Titels die door de uitgever (nog) niet leverbaar zijn worden niet meegenomen in $P_{\text{werkelijk}}$. Het beschikbaar stellen van deugdelijk startmateriaal wordt meegenomen in $P_{\text{werkelijk}}$.

Eis 5: Retouren

Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelde Lesmethoden, Licenties en Leerpakketten kunnen binnen 10 werkbare schooldagen franco en kosteloos geretourneerd worden. Mits onbeschreven en onbeschadigd. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 10 werkdagen door Inschrijver opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Inschrijver.

Eis 6: Foutieve en/of beschadigde leveringen

Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt Opdrachtgever Inschrijver binnen 10 werkbare schooldagen telefonisch of per email in kennis van de aard van de klacht. Inschrijver draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-)levering binnen 5 werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 10 werkdagen door Inschrijver opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Inschrijver.

Eisen t.a.v. de kwaliteit

Eis 7: Licenties

Symbio wil graag haar ICT-coördinatoren ontzorgen bij het werken met digitale leermiddelen.

- Bij het niet functioneren van een door Opdrachtgever bij Inschrijver afgenomen Licentie, wordt eerst door de betreffende (bovenschoolse) ICT-coördinator bij de netwerkleverancier geverifieerd of de oorzaak hiervan bij Opdrachtgever of bij de uitgever ligt.
- Indien de oorzaak bij de uitgever ligt, neemt de ICT-coördinator contact op met de contactpersoon van Inschrijver. Vanaf deze melding van het niet functioneren van de Licentie, neemt Inschrijver de zorg voor het juist functioneren op zich. Dit betekent dat de contactpersoon van Inschrijver er voor zorgt dat de betreffende school snel en adequaat wordt geholpen.

- Inschrijver is vanaf deze melding door de ICT-coördinator van de betreffende school verantwoordelijk voor het juist functioneren van alle door Opdrachtgever bij Inschrijver afgenomen Licenties.
- Indien één of meerdere Licenties niet naar behoren functioneren, dan krijgt Inschrijver maximaal twee werkdagen de tijd om dit op te lossen.
- Indien het probleem niet binnen twee werkdagen is opgelost, dan geldt de volgende schadevergoeding: Voor iedere werkdag dat de Licentie niet beschikbaar is of niet naar behoren gebruikt kon worden, wordt 2,5% (met een maximum van 100%) van het gefactureerde bedrag van de betreffende Licentie gecrediteerd.
- Daarnaast geldt dat Inschrijver binnen twee werkdagen een alternatief beschikbaar stelt en dat Inschrijver verantwoordelijk blijft voor het zo snel mogelijk oplossen van het probleem.
- Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door Opdrachtgever inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn.
- Meldingen dienen geregistreerd te worden in een CMS waarbij de meldingen ook inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever.

Eis 8: AVG

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.

Kantoorartikelen en Ontwikkelingsmateriaal

Eis 9: Bestellingen

In de webshop zijn alle artikelen zichtbaar. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid. Per locatie kunnen er maximaal twee kosteloze spoedbestellingen per jaar geplaatst worden. Vanaf de derde spoedbestelling mag Inschrijver kosten in rekening brengen voor een spoedbestelling (maximaal €7,50 per spoedbestelling).

Eis 10: Leveringen

Inschrijver levert de Kantoorartikelen en het Ontwikkelingsmateriaal op een door Opdrachtgever te bepalen plaats in het gebouw af. Bestellingen mogen nooit buiten afgeleverd worden. Hier staat een direct opeisbare boete van € 1.000,- op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade.

Alle bestellingen dienen binnen 3 werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres. Inschrijver zal spoedbestellingen de volgende schooldag (mits voor 12.00 uur besteld) leveren. In overleg met en na akkoord van Opdrachtgever kan worden afgeweken van deze uiterste levertermijnen. Bestellingen worden afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 uur en 15.30 uur.

Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen kunnen niet gehaald worden, dan neemt Inschrijver direct contact op met Opdrachtgever om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. Inschrijver wacht hiermee niet tot het laatste moment. Indien de aangepaste leverdatum voor Opdrachtgever te lang duurt, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de bestelling kosteloos te annuleren en bij een derde te plaatsen.

Leveringen worden per bestelling verpakt. Indien bestellingen op 1 afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door Opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering is een pakbon toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld.

Levering is franco. Voor orders met een nettowaarde tot € 50,- inclusief BTW mag Inschrijver een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief BTW in rekening brengen.

Eis 11: Retouren

Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelde Kantoorartikelen en Ontwikkelingsmateriaal, kunnen binnen 10 werkbare schooldagen franco en kosteloos geretourneerd worden. Mits onbeschadigd. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 10 werkdagen door Inschrijver opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Inschrijver.

Eis 12: Foutieve en/of beschadigde leveringen

Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt Opdrachtgever Inschrijver binnen 10 werkbare schooldagen telefonisch of per email in kennis van de aard van de klacht. Inschrijver draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-)levering binnen 3 werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 10 werkdagen door Inschrijver opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Inschrijver.

Lesmethoden, Licenties, Leerpakketten Kantoorartikelen en Ontwikkelingsmateriaal

Eisen t.a.v. prijzen en facturatie

Eis 13: Facturatie

Inschrijver factureert per bestelling per locatie voorzien van het juiste SN-nummer digitaal, waarbij er een uitsplitsing dient te zijn gemaakt naar besteller. De digitale factuur wordt in pdf verstuurd naar symbio@obt.nl.

De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: nr. + datum bestelling; aantal + benaming geleverde zaken; catalogusprijs per stuk, korting, netto stuksprijs, totaalprijs; BTW; naam van de besteller; sortering op artikelgroep (voorzien van sub totaal kosten) van de volgende artikelgroepen met grootboekrekeningnummer van Opdrachtgever:

- | | |
|-----------------------------|------------|
| • Leermiddelen | nr. 444500 |
| • ICT software en licenties | nr. 444255 |
| • Kantoorartikelen: | nr. 444110 |

Deze artikelgroepen inclusief het bijbehorende rekeningnummer dient Inschrijver te vermelden op iedere factuur.

Eis 14: Prijzen

De 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 Lesmethoden, Licenties, Leerpakketten, Kantoorartikelen en Ontwikkelingsmateriaal en gelden ook voor nabestellingen.

Eis 15: Prijs Lesmethoden

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

Eis 16: Prijs Licenties

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

Eis 17: Prijs Leerpakketten

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

Eis 18: Prijs Ontwikkelingsmateriaal

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

Eis 19: Prijs Kantoorartikelen

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

Eisen t.a.v. personeel**Eis 20: Vast contactpersoon**

Inschrijver heeft een vast contactpersoon (per school en bestuursbureau), die de Nederlandse taal beheerst, beschikbaar voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen.

Webshop**Eis 21: Webshop**

Inschrijver stelt een webshop beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving. Alle prijzen zijn inclusief BTW en met vermelding van het geldende kortingspercentage. Zowel de Consumentenprijs als de prijs met aftrek van de korting dienen inzichtelijk te zijn. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud danwel wijzigingen aan de webshop dient Opdrachtgever minimaal 2 werkdagen van te voren hierover geïnformeerd te worden.

Inschrijver stelt voor iedere school één handleiding van de webshop beschikbaar. In de handleiding staat in ieder geval beschreven hoe de school kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan verzenden en gegevens kan opvragen en printen.

Iedere school krijgt één of meerdere inlogcodes en wachtwoorden waarmee toegang wordt verkregen tot de webshop. Bestellingen kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen geplaatst worden. Na het afronden van de bestelling ontvangt de besteller een bevestiging per mail. Het is mogelijk per gebruiker verschillende autorisatieniveaus toe te kennen voor de webshop. Het is mogelijk om (bijvoorbeeld door leerkrachten) bestellingen klaar te zetten die door de locatiedirecteur geaccordeerd moeten worden.

Het is mogelijk om specifieke informatie van Opdrachtgever (zoals bijv. kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.

Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). Het is mogelijk managementinformatie op verschillende dwarsdoorsneden (per bestelpunt, afleveradres etc.) inzichtelijk op te vragen via de webshop. Het is mogelijk managementinformatie uit te printen. De contractbeheerder van Opdrachtgever krijgt een eigen inlogcode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot een account waarin de gegevens van alle Symbio scholen staan vermeld. Vanaf dit account is het mogelijk om cumulatieve historische overzichten van alle scholen binnen Symbio op te vragen.

De webshop werkt via een internetbrowser; er hoeft dus geen aparte software geïnstalleerd te worden. Voor het gebruik van de webshop is het niet nodig dat Inschrijver zich op de infrastructuur van Opdrachtgever begeeft. Het is mogelijk een zgn. logbestand bij te houden met gegevens over het inloggen door medewerkers van Opdrachtgever.

Managementinformatie

Eis 22: Managementinformatie

Inschrijver levert 2x per jaar een digitale rapportage aan op school- en bestuursniveau bij de scholen en het bestuursbureau. De rapportage wordt kosteloos verstrekt binnen tien (10) werkdagen na afloop van het betreffende half jaar. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Gefactureerde omzet uitgesplitst in aantal vermenigvuldigd met de prijs (afzet x prijs) gespecificeerd naar kostenplaats/besteller en grootboekrekeningnummer;
- Aantal bestellingen;
- De leveringsbetrouwbaarheid (percentage binnen afgesproken tijd compleet geleverd).

De rapportage biedt de mogelijkheid om per school te filteren.

Inschrijver dient uiterlijk binnen 10 werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle gevoerde overleggen.