

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

Opdrachtnemer zet de leermiddelenlijst klaar in een door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld portal. Opdrachtgever voert de wijzigingen door en dient deze via de portal in.

Opdrachtnemer controleert ISBN-/EAN-nummers, prijzen en de consistentie daartussen. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding en Opdrachtnemer signaleert en communiceert de verwachte beschikbaarheid van nieuwe leermiddelen. Opdrachtnemer signaleert, voor zover mogelijk, afwijkingen en/of niet logische aantallen en communiceert daarover. Opdrachtgever is vrij alle op de markt beschikbare Leermiddelen op te voeren op de Leermiddelenlijst. De ontvangst van de door Opdrachtgever geplaatste bestellingen worden door Opdrachtnemer binnen twee werkdagen bevestigd.

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: Bestel- en beheerportal

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

1. Communiceren met het LAS of de ELO van de scholen.
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.

Eis 5: Bestellingen en leveringen

Folio materiaal wordt in één pakket per leerling op huisadres van de leerling geleverd. Licenties worden door Opdrachtnemer in de ELO of de LAS van Opdrachtgever gekoppeld aan de leerlingen. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken per schooljaar en per school de prognose-, bestel-, lever- en nalevermomenten en leggen deze vast, zodat voor beide partijen een duidelijke en hanteerbare planning ontstaat. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief en bewaakt deze planning nauwgezet en attendeert de scholen wanneer de planning in gevaar komt.

Opdrachtnemer inventariseert de voorraad, inclusief uitstaande voorraad bij de leerlingen, en bestelt – op basis van wat volgens de Leermiddelenlijst benodigd is – het verschil (tekort). Opdrachtnemer ontvangt alle bestellingen in haar magazijn en controleert de ontvangen orders op kwaliteit en hoeveelheid.

Eis 6: Levering

Alle leveringen 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, per school gerekend) onder de vereiste norm ligt wordt door Opdrachtnemer een korting verleend volgens de volgende formule:

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

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

P = leveringspercentage

P_{norm} = minimaal vereiste uitleveringspercentage

$P_{\text{werkelijk}}$ = 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 $P_{\text{werkelijk}}$. Delen (zoals B-delen) die logischerwijs niet benodigd zijn aan de start van het schooljaar worden niet meegenomen in $P_{\text{werkelijk}}$.

Eis 9: 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 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 3 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. Tussentijdse bestellingen worden op huisadres van de leerling geleverd.

Eis 12: Inname Leermiddelen

Opdrachtnemer neemt de Leermiddelen aan het einde van het schooljaar in. Opdrachtnemer stelt voldoende en 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, op locatie, 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 leerlingniveau 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.

Opdrachtnemer herstelt waar nodig en waar mogelijk beschadigde Leermiddelen en slaat deze op locatie van Opdrachtnemer op. Leermiddelen die gedurende het schooljaar niet gebruikt worden blijven op locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor de benodigde verzekeringen. Opdrachtnemer vervaardigt de individuele Leermiddelenpakketten op haar eigen locatie.

Eis 13: 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.

Eisen t.a.v. personeel en service**Eis 14: 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 15: Klantenservice

Opdrachtnemer heeft directe interactie, middels een klantenservice, met de leerlingen en ouders 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 werkdagen.

Eis 16: Managementinformatie

Opdrachtnemer levert jaarlijks, per mail, per school 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 (indien mogelijk);
- Opvoerdata methoden;
- Overzicht van geleverde Leerboeken, Werkboeken / Leerwerkboeken, Licenties en LiFo, Abonnementen en dienstverlening in zijn totaliteit in aantallen en geld;
- Benchmark (t.a.v. kosten per methode) gegevens van vergelijkbare scholen in Nederland.

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: Wet bescherming persoonsgegevens

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. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer 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 laatste versie modelverwerkersovereenkomst van de VO-raad gebruikt worden.

Eisen t.a.v. prijzen en facturatie**Eis 19: Facturatie**

Opdrachtnemer zal in de tweede week van juni, mits de definitieve Leermiddelenlijst gereed is, een daarop betrekking hebbende factuur voor 40% van het totaal bedrag per school indienen bij Opdrachtgever.

Opdrachtnemer factureert de overige 60% per school na levering. Opdrachtnemer factureert 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 school het gaat. Opdrachtnemer stuurt maximaal 10x per jaar per school een factuur naar Opdrachtgever, tenzij in overleg met Opdrachtgever anders overeengekomen.

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

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 en LiFo

De prijs voor Licenties en LiFo 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 Opdrachtnemer.

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). Opdrachtnemer neemt het gebruiksdeel van de lopende Abonnementen die Opdrachtgever moet overnemen één op één over tegen de hierboven genoemde waarde. Opdrachtnemer 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 kosten voor de werkzaamheden voortvloeiend uit de eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen zijn opgenomen in het bedrag per leerling voor kosten dienstverlening, opgegeven in **Bijlage 5**, en omvatten de volledige vergoeding voor de werkzaamheden zoals opgenomen in dit Programma van Eisen. Het opgegeven bedrag kan conform overeenkomst geïndexeerd worden. 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, LiFo 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 (percelenregeling als beschreven in artikel 2.19 lid 3 Aw 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.

Overige eisen**Eis 30: Ophalen huidige Leerboeken**

Opdrachtnemer haalt de Leerboeken van Opdrachtgever aan het einde van schooljaar 2022/2023 op de locaties van Opdrachtgever op. De inname wordt nog georganiseerd door de huidige leverancier. Opdrachtnemer komt de Leerboeken direct na de inname ophalen en stelt hiervoor containers beschikbaar.

Eis 31: Overdracht voorraad en data

Opdrachtnemer zorgt aan het einde van de overeenkomst voor een goede overdracht van de voorraad Leerboeken en de beschikbare data van Opdrachtgever in de portal van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer brengt de in het magazijn van Opdrachtnemer aanwezige voorraad Leerboeken die van Opdrachtgever is naar de nieuwe leverancier, dan wel Opdrachtnemer 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 dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

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