

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 inclusief de actuele Consumentenprijs, het van toepassing zijnde kortingspercentage en de nettoprijs inclusief BTW. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid. De scholen van Opdrachtgever plaatsen doorgaans één grote bestelling per jaar in mei-juni. Er zijn ook scholen die vaker per jaar bestellen om zo min mogelijk voorraad op de school aan te houden. De Bestelhistorie dient bewaard te blijven en de lijst dient klaar gezet te worden 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 20% van het orderbedrag met een maximum van € 1.000,- op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade. Inschrijver draagt er zorg voor dat minimaal 98% van de bestelde Lesmethoden en het folio materiaal van de Leerpakketten op het afgesproken tijdstip, 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. Indien Opdrachtgever hier een bijdrage aan levert, b.v. door het ter beschikking stellen van de repro van Opdrachtgever, vergoedt Inschrijver alle hiermee samenhangende kosten (dus incl. manuren, afschrijving machines etc.).

Alle bestellingen gedurende het schooljaar dienen binnen 5 werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres. Voor de jaarbestelling kan door Opdrachtgever een gewenste leverdatum worden aangegeven. In overleg met en na schriftelijk 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 16.30 uur.

Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen worden niet gehaald, dan neemt Inschrijver direct contact (per mail of telefoon) 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.

Inschrijver 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: Voor de eerste 60 kalenderdagen na start van het nieuwe schooljaar 0,5% per kalenderdag van de aanschafprijs van de betreffende te laat geleverde licentie (inclusief het digitale materiaal van de Leerpakketten). Vanaf de 61^{ste} kalenderdag tot uiterlijk de 300^{ste} kalenderdag na start van het nieuwe schooljaar 0,3% per kalenderdag van de aanschafprijs van de betreffende te laat geleverde licentie (inclusief het digitale materiaal van de Leerpakketten).
- Lesmethoden: Voor de eerste 60 kalenderdagen na start van het nieuwe schooljaar 0,5% per kalenderdag van de aanschafprijs van de betreffende te laat geleverde Lesmethode (inclusief het folio materiaal van de Leerpakketten). Vanaf de 61^{ste} kalenderdag tot uiterlijk de 300^{ste} kalenderdag na start van het nieuwe schooljaar 0,3% per kalenderdag van de aanschafprijs van de betreffende te laat geleverde Lesmethode (inclusief het folio materiaal van de Leerpakketten).

Eis 5: Retouren

Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelde Lesmethoden, Licenties en Leerpakketten kunnen binnen 15 schooldagen franco en kosteloos geretourneerd worden. Mits onbeschreven en onbeschadigd. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 schooldagen 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 15 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 schooldagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 schooldagen door Inschrijver opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Inschrijver.

Eisen t.a.v. de kwaliteit

Eis 7: Licenties

Stichting Veluwe Onderwijsgroep 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 ervoor 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 en er geen passend alternatief beschikbaar is gesteld, 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.

Als er een verwerkersovereenkomst afgesloten moet worden, dan wordt de versie op basis van het convenant digitale onderwijsmiddelen en privacy, model verwerkersovereenkomst 4.0 gebruikt.

Kantoorartikelen en Ontwikkelingsmateriaal

Eis 9: Bestellingen

In de webshop zijn alle artikelen met de nettoprijs inclusief BTW zichtbaar. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid.

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 20% van het orderbedrag met een maximum van € 1.000,- op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade.

Alle bestellingen dienen binnen 5 schooldagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres. 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 16.30 uur.

Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen kunnen niet gehaald worden, dan neemt Inschrijver direct contact (per mail of telefoon) 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 15 schooldagen franco en kosteloos geretourneerd worden. Mits onbeschadigd. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 schooldagen 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 15 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 schooldagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 schooldagen 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, waarbij er een uitsplitsing dient te zijn gemaakt naar besteller. De digitale factuur wordt in XML en PDF verstuurd naar vogcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.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 subtotaal kosten).

Eis 14: Prijzen

De opgegeven kortingen zijn geldig voor de volledige contractduur, inclusief eventuele optiejaren. 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. Inschrijver dient Opdrachtgever jaarlijks een actuele prijslijst van de Kantoorartikelen te mailen.

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

Inschrijver heeft een vast contactpersoon (per school), 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 die via een OCI-koppeling met de AFAS-omgeving van de Veluwe onderwijsgroep wordt verbonden. 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 dan wel wijzigingen aan de webshop dient Opdrachtgever minimaal 2 werkdagen van tevoren hierover geïnformeerd te worden.

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 Primair Onderwijsscholen van Stichting Veluwe Onderwijsgroep staan vermeld. Vanaf dit account is het mogelijk om cumulatieve historische overzichten van alle scholen binnen Stichting Veluwe Onderwijsgroep 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.

Eis 22: OCI-Koppeling

De AFAS-omgeving van de Veluwe onderwijsgroep en de webshop van Inschrijver dienen middels een OCI-koppeling met elkaar verbonden te worden. Hoe de standaard OCI koppeling werkt staat hier beschreven:

https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Reg_OCI-XML_Own.htm

Managementinformatie en -overleg

Eis 23: Managementinformatie

Inschrijver levert 4x per jaar een digitale kwartaalrapportage aan op bestuursniveau bij het Servicebureau. De rapportage wordt kosteloos verstrekt binnen tien (10) werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Gefactureerde omzet uitgesplitst in aantal vermenigvuldigd met de prijs (afzet x prijs, inclusief de kortingspercentages en BTW) gespecificeerd naar kostenplaats/besteller en grootboekrekeningnummer;
- Aantal bestellingen en het percentage spoedbestellingen;
- Gemiddelde orderwaarde ;
- In rekening gebracht order-/leveringskosten;
- De leveringsbetrouwbaarheid (percentage binnen afgesproken tijd compleet geleverd).

De rapportage biedt de mogelijkheid om alle facetten per school te filteren.

Eis 24: Managementoverleg

Opdrachtgever verwacht minimaal één maal per jaar een evaluatie- en adviesgesprek op centraal niveau op locatie van Opdrachtgever. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief. Inschrijver dient uiterlijk binnen 10 werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle gevoerde overleggen.