

Bijlage 2 Programma van Eisen

Nr.	<i>Algemene eisen</i>
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zijn bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over een goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
3.	De Opdrachtgever wil dat haar raamovereenkomst 1 keer per jaar (in het eerste jaar 1x per half jaar) op locatie van de Opdrachtgever met de contractmanager geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; aantal klachten, aard van de klachten, bevindingen op de bezochte locaties van de Opdrachtgever etc. Verdere onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen op te schroeven naar 1x per kwartaal indien nodig of indien deze behoefte bestaat en Opdrachtnemer zal bij die frequentie aansluiten. De Opdrachtnemer dient, naast de evaluatie van de raamovereenkomst, elk half jaar op alle verschillende locaties (scholen) van de Opdrachtgever de tevredenheid, de bevindingen, eventuele klachten te inventariseren en te bespreken. Tijdens dit overleg kan opdrachtnemer haar adviezen over de leerpakketten bespreken. Binnen 2 weken nadat alle bezoeken hebben plaatsgevonden dient Opdrachtnemer een rapportage van de bevindingen van alle bezoeken te hebben overlegd aan de contractmanager van de Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer is zich ervan bewust en gaat akkoord dat Opdrachtgever eigen ontwikkelde content en gratis-content wenst in te zetten.
5.	Wanneer Opdrachtgever opmerkt dat er afspraken niet nagekomen worden omtrent leveringen, zal hier telefonisch en/of schriftelijk een klacht over worden ingediend bij Opdrachtnemer met daarin een duidelijke omschrijving.

Nr.	<i>Bestellingen algemeen</i>
6.	De scholen van de opdrachtgever willen gedurende het hele schooljaar alle op de Nederlandse markt voor primair onderwijs beschikbare leerpakketten kunnen bestellen. Indien opdrachtnemer niet of niet tijdig kan leveren behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor deze elders af te nemen.
7.	Indien de opgegeven titel, benaming, jaargang, ISBN-nummering of anderszins afwijkingen vertoont, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever én de desbetreffende school of scholen van de Opdrachtgever hier zo snel als mogelijk is over informeren en hierbij het advies geven welke actie dient te worden ondernomen.
8.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de lijst met specifieke leerpakket kan worden gewijzigd in andere op de markt verkrijgbare leerpakketten/methodes. Bij een toe-/afname worden de desbetreffende leerpakketten tegen dezelfde door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentages, zoals genoemd in bijlage "Prijzenblad", verrekend. Dat wil zeggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen leerpakketten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe beschikbare leerpakketten gevraagd worden. Een alternatief leerpakket/ product kan door de Opdrachtgever niet geaccepteerd worden.
9.	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online-webwinkel die de bestellers van Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om de gevraagde leerpakketten en kantoorartikelen te bestellen of aan te vragen.

	Opdrachtnemer draagt hierbij zorg voor het actueel houden van het aanbod, de beschikbaarheid en de bijbehorende juiste consumentenprijzen. Deze online-webwinkel kan gebruikt worden de gangbare browsers zoals Edge, Chrome en Safari zonder dat er plug-ins nodig zijn. De website heeft minimaal een SSL-certificaat en zal door opdrachtnemer gehost en onderhouden worden. Per school kunnen er meerdere gebruikers worden aangemaakt (leerkrachten) die de bestellingen en een winkelmandje voor de betreffende school kunnen vullen. De schooldirecteur geeft akkoord op de bulkbestelling. Het winkelmandje blijft minimaal 3 weken actief.
10.	Bestellingen boven de € 50,- worden franco (geen orderkosten of verzendkosten) geleverd, daaronder mogen maximaal de verzendkosten (maar geen orderkosten) van het verzendbedrijf in rekening worden gebracht.
11.	De online-webwinkel biedt de volgende mogelijkheden: • Een online catalogus van onderwijsmethoden en kantoorartikelen. • Een zoekfunctie op artikelcategorie, artikelnaam en artikelnummer. • Het melden van de gewenste leverdatum. • Inzicht in de voorraad status van de artikelen. • Inzicht in de voorraadaanvulling voor artikelen die niet op voorraad zijn. • Informatiefunctie per artikel zoals besteleenheid, verpakkingseenheid, kleurenfoto van artikel. • Alternatieve artikelen bij vervallen artikelen. • Het genereren/rapporteren van het bestelverleden tot minimaal 36 maanden terug. • Het genereren van een favorietenlijst. • Weergave netto prijs opdrachtgever inclusief BTW. • Beveiligd inloggen d.m.v. invullen gebruikersnaam en wachtwoord. • Toekennen van bepaalde rechten aan verschillende medewerkers van de opdrachtgever om te kunnen bestellen. • De mogelijkheid om bestellingen door de leerkrachten klaar te kunnen zetten, waarna de directeur goedkeuring geeft voor de bestelling. • De mogelijkheid om bestellingen in het bestelsysteem te zetten, maar deze bestellingen pas te verzenden als directeur daar opdracht toe geeft. • Bevestiging van bestelling via de e-mail zowel aan besteller (leerkracht) als geautoriseerd persoon (directeur) met leverdatum. • Verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals bijvoorbeeld een tekstveld voor contactpersoon, activiteitennummer, bestelcode, routenummer en gegevens afdeling etc. • De aangeboden korting of nettoprijzen zijn zichtbaar voor de besteller. • Archief-functie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht. De webshop dient beveiligd te zijn tegen misbruik door derden, door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies en dient te voldoen aan de vigerende wetgeving omtrent persoonsgegevens etc.
12.	Opdrachtnemer is bereid en in staat in overleg met Opdrachtgever op locatie van Opdrachtgever aan de medewerkers een instructie (minimaal 1 sessie van circa 1 uur) over de werkwijze van de webwinkel te geven (een online beschikbaar gesteld filmpje is ook toegestaan).
Nr. <i>Leerpakketten</i>	
13.	Inschrijver dient bij het indienen van een inschrijving uit te gaan van uitsluitend nieuwe (niet eerder gebruikte) leerpakketten, tenzij iets anders expliciet is uitgevraagd of overeengekomen. In het geval van gebruikte leermiddelen zullen nadere kwaliteitsafspraken worden gemaakt, de opdrachtgever bepaalt de kwaliteitsnorm

14.	Opdrachtgever levert een realistische planning aan met betrekking tot de (bulk)leveringen en naleveringen. Opdrachtnemer zal zich houden aan overeengekomen levertermijnen.
15.	Met betrekking tot gevraagde leveringen; dient dit te geschieden conform bestelling, doch uiterlijk op maandag van de laatste week van de zomervakantie (uitsluitend leerpakketten die leverbaar bij de uitgever zijn) voorafgaande aan het nieuwe schooljaar, tenzij anders overeengekomen. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van Opdrachtgever. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd op de betreffende locatie van de Opdrachtgever.
16.	Tussentijdse bestellingen worden door Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen op aangegeven locatie van de besteller geleverd, tenzij anders overeengekomen.
17.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt uitsluitend van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur. Leveringen mogen niet in schoolvakanties plaatsvinden, tenzij anders overeengekomen.
18.	Bestellingen worden door de school zelf gedaan. De afleveringen vinden op de scholen plaats. Eventuele wijzigingen en of uitbreidingen op het aantal afleveradressen is mogelijk.
19.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd: • naam Opdrachtgever, naam besteller en eventueel afdeling; • de bestelling (productnaam en geleverde aantal); • het aantal verpakkingen; • afleveradres en afleverdatum; • naam en handtekening van vervoerder dan wel Opdrachtnemer; • ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Opdrachtgever. Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk het soort leerpakket, het aantal stuks per doos/ container en de afdeling/naam besteller van Opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst van de bestelling. Acceptatie vindt stilzwijgend plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 werkdagen na ontvangst schriftelijke (per e-mail) gemeld.
21.	Voor klassensets geldt dat Opdrachtnemer dit op verzoek van de Opdrachtgever separaat levert en/of separaat verpakt en aflevert op locatie van de desbetreffende school.
22.	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwaterdichte milieuvriendelijke omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.
23.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van eventuele pallets, kooien en/of containers en combineert dit met een leveringsmoment. Indien mogelijk pallets direct retour nemen bij levering.
24.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden de materialen, artikelen en verpakkingen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden. Deze voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
25.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.
26.	Minimaal 95% van de bestellingen moet binnen de afgesproken levertijd bij de betreffende school zijn afgeleverd.

27.	In geval van foutieve en/of beschadigde levering, stelt de betreffende afnemer de opdrachtgever binnen 5 werkdagen na levering via e-mail in kennis. De opdrachtgever zorgt voor een juiste (her)levering binnen 5 werkdagen. Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour halen van de foutieve en/of beschadigde levering.
28.	In het geval van levering van licenties, draagt Opdrachtnemer zorg voor een juiste werking hiervan. Indien blijkt dat de afgenomen licentie(s) bij de start of gedurende het schooljaar niet of niet naar behoren functioneert of functioneren, dan zal Opdrachtnemer dit binnen 10 werkdagen herstellen. Gedurende de termijn van 10 werkdagen zal Opdrachtnemer zorgen voor een passende oplossing, dit is ter beoordeling aan de Opdrachtgever. Per abuis geactiveerde licenties hoeven niet te worden afgenomen als deze binnen 14 dagen (zonder gebruik) door de opdrachtgever worden aangemerkt als onjuist geactiveerd.
29.	Indien een besteller een onjuiste of foutieve bestelling of nabestelling heeft doorgevoerd, dan heeft zij het recht het verkeerde of het teveel bestelde hiervan te retourneren binnen 10 school-/ werkdagen na levering. De retourgave wordt gemeld aan de Opdrachtnemer en de verzendkosten hiervan zijn voor de besteller. Uiteraard zorgt de besteller ervoor dat het zodanig netjes verpakt is dat Opdrachtnemer het weer als nieuw kan verkopen.

Nr. Kantoorartikelen	
30.	Alle door opdrachtnemer geleverde kantoorartikelen voldoen aan de wettelijke van toepassing zijnde eisen en zijn veilig in de ruimste zin van het woord. Kantoorartikelen bevatten geen schadelijke stoffen en zijn geschikt voor primair onderwijs.
31.	De maximale levertijd voor kantoorartikelen en creatieve materialen is 3 werkdagen na plaatsing van de bestelling.
32.	Naast A-merken kan opdrachtnemer ook B-merken of eigen merken leveren.

Nr. Facturatie	
33.	Iedere bestelling zal door opdrachtnemer voorzien worden van een ordernummer en BRIN-nummer die op de factuur vermeld dient te worden.
34.	Facturatie geschiedt digitaal na elke opdracht (digitaal verzonden als Pdf-bestand aan een nader te bepalen e-mailadres) middels een factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste bestellingen, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing op productniveau.
35.	Voor iedere order maakt opdrachtnemer een factuur aan. Een factuur dient volledig aan de Nederlandse wettelijke vereisten te voldoen. Iedere factuur bestaat uit een PDF waarbij de inhoud automatisch gelezen kan worden (dus geen scan).
36.	Betaling buiten de schoolvakanties zal plaatsvinden door Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen nadat de factuur bij Opdrachtgever is binnengekomen. Indien er sprake is van schoolvakanties (conform planning schoolvakanties rijksoverheid voor het Primair Onderwijs) kan de betaling met een evenredige termijn worden opgeschort.
37.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.
38.	Facturen dienen altijd verzonden te worden door Opdrachtnemer zelf. In geen geval zullen facturen van derden (zoals uitgeverijen) betaald worden.

Nr. Prijzen	
39.	Wijzigingen in de inhoud van de opdracht moeten eerst schriftelijk (per e-mail) overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals ook vermeld staat in het aanbestedingsdocument in de prijsvoorwaarden en uitgangspunten.
40.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief en inclusief BTW op de factuur.

41.	De overeengekomen kortingspercentages zijn vast en onvoorwaardelijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst, behoudens de overeengekomen indexeringen zoals beschreven in het aanbestedingsdocument.
Nr. Niveau van dienstverlening	
42.	De Opdrachtgever wijst per school personen aan die bevoegd zijn om vanuit de raamovereenkomst nadere bestellingen/ opdrachten te plaatsen. Voor deze nadere bestellingen en opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een bestelling/ nadere opdracht waarin de overeenkomst niet voorziet. Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de Opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de overeenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform de nadere opdracht, of welke afwijkende afspraak dan ook zijn nietig.
43.	Opdrachtnemer dient de locaties binnen uiterlijk 6 weken na bekendmaking voorlopige gunning te hebben bezocht (dan wel online via MS Teams) en tevens hiervoor een advies te hebben aangeboden aan Opdrachtgever met betrekking tot de leerpakkettenlijst.
44.	Bij inname van de leerpakketten zal Opdrachtnemer ontvangstbevestigingen verstrekken aan de besteller met hierop minimaal: • Welke leerpakketten zijn geretourneerd; • Welke leerpakketten worden nog geretourneerd (indien van toepassing); • Eventuele schade; • Openstaand bedrag ter verrekening (indien van toepassing).
45.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden.
46.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de tijdige levering van de aangeboden producten. Het staat Opdrachtgever geheel vrij om (uiteeraard met opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
47.	Opdrachtnemer draagt zorg voor werkende licenties en bij problemen op het netwerk van de Opdrachtgever zal opdrachtnemer de relevante ondersteuning bieden teneinde goed onderwijs te kunnen geven.
48.	Gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst draagt opdrachtnemer zorg voor een vast aanspreekpunt/ vaste accountmanager. Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt voor een vaste vervanger die ook volledig op de hoogte is van deze overeenkomst en geldende regels en voorschriften.

Nr. Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid en security	
49.	Het voldoen aan de geldende Nederlandse Wettelijke bepalingen zoals ARBO, AVG en Milieucriteria gelden als minimale eis.
50.	De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde netwerkomgeving die voldoet aan de eisen voor netwerkbeveiliging conform 'International Standard for Information Security Management'(ISIM) en aan de eisen van het ISO27001 certificaat of daaraan gelijkwaardig.
51.	Medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen van Opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) voor een onderwijsorganisatie, niet ouder dan 12 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal Opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.

Nr.	Service
52.	De klantenservice/helpdesk van opdrachtnemer is voor het beantwoorden van vragen/klachten tijdens werkdagen bereikbaar van 08:00 – 17:00 uur. Een goede bereikbaarheid van de service desk betekent binnen 5 minuten daadwerkelijk persoonlijk contact met een medewerker met relevante bevoegdheid.
53.	Opdrachtnemer zet 1 vast contactpersoon in die contact onderhoudt met contactpersoon van de Opdrachtgever en die beslissingsbevoegdheid heeft en die verantwoordelijk is voor de coördinatie/uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren in hoge mate bereikbaar, wat wil zeggen dat een eerste reactie op een verzoek van de Opdrachtgever binnen maximaal 1 werkdag gegeven moet zijn. Bij afwezigheid door ziekte, verlof e.d. van deze contactpersoon dient opdrachtnemer zorg te dragen voor gelijkwaardige en bij voorkeur vast vervanging en dit te communiceren met Opdrachtgever.
54.	Opdrachtgever ontvangt eenmaal per kwartaal, uiterlijk twee weken na afloop van ieder kwartaal, een management rapportage (digitaal in Excelformaat) van opdrachtnemer over de gefactureerde opdrachten. Deze informatie bevat in ieder geval, op Schoolniveau: • Artikelomschrijving • Artikelnummer • Afname (omzet en aantallen artikelen) per kernassortiment • Afname (omzet en aantallen artikelen) per besteller en school • Artikelniveau waarbij de brutoprijs, de korting en de nettoprijs apart aangegeven worden • Status orders incl. inkoopordernummer (geleverd, geretourneerd, openstaand/ niet leverbaar met oorzaak) • Levertijdgraad • Servicegraad • Klachten
55.	Klachten worden door opdrachtnemer geregistreerd op soort klacht, besteller, oplossing, responstijd en oplostijd. Deze registratie wordt per kwartaal in de rapportage aangeleverd.