

Bijlage E: Programma van eisen

Eis	Algemene eisen
1.	De prijzen/kortingspercentages zijn inclusief alle kosten en exclusief BTW.
2.	Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld zijn prijzen inclusief alle mogelijke kosten waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: aanschaf-, leverings- en verzendkostenkosten, service en garantie.
3.	De kortingspercentages mogen worden berekend over de verkoopprijzen vermeld in uw webshop/catalogus/brutoprijzen en/of over de vaste boekenprijzen.
Bestellen en leveringen	
4.	Opdrachtnemer is leverancier van alle door uitgeverijen beschikbare gestelde methoden. Opdrachtnemer is in staat om deze methoden op verzoek van Opdrachtgever zowel in software (licenties), digitaal als in hardcopy te leveren.
5.	Indien een locatie van opdrachtgever de intentie heeft om een nieuwe methodiek aan te schaffen zal opdrachtnemer hiertoe bijdragen door het voeren van kosteloze adviesgesprekken.
6.	Opdrachtnemer levert alle bestellingen franco op het door opdrachtgever gewenste adres.
7.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een webbased bestelmodule via een beveiligde verbinding met daarin ruimte voor alle locaties om zelfstandig bestellingen te plaatsen. De webshop bevat alle benodigde informatie over het product, waaronder in ieder geval de voorraad, de verwachte levertijd en indien niet op voorraad, de verwachting wanneer het wel weer op voorraad is en een alternatief product met vergelijkbare prijs.
8.	De contractbeheerder van opdrachtgever is bevoegd om bestelbevoegde personen aan te melden of af te melden. Opdrachtnemer beschikt over een standaardprocedure voor het snel en adequaat aan- en afmelden van bestelbevoegde personen.
9.	De webshop bevat alle functionaliteiten die in het heden en in de toekomst van een elektronisch bestelsysteem mogen worden verwacht. Daarnaast bevat de webshop in ieder geval een budgetmodule, waarmee de bestellingen gemonitord kunnen worden en waaruit een in lerend overzicht komt van meeste bestelde artikelen.
10.	Opdrachtgever eist een leveringstermijn van maximaal vijf werkdagen voor reguliere leveringen.
11.	Indien producten niet op voorraad zijn, dient Opdrachtnemer de levering zo snel mogelijk na te zenden, doch uiterlijk binnen zeven werkdagen na levering. Indien producten niet meer leverbaar zijn, dient overleg (per e-mail of telefonisch) gevoerd te worden met Opdrachtgever over dit product. Het automatisch afsturen van een alternatief product is niet gewenst.
12.	Opdrachtnemer levert op kantoor tijden waarop Opdrachtgever aanwezig is om de leveringen in ontvangst te nemen; tussen 08.00u en 17.00u. Leveringen geschieden tot in het centrale magazijn of goederenopslagruimte van de locatie.
13.	Retourzendingen op verzoek van opdrachtgever moeten mogelijk zijn tot 3 maanden na levering en zonder opgave van reden, mits de geleverde artikelen verkeren in nieuwstaat. Opdrachtnemer zal het volledige aankoopbedrag van de retourzending crediteren. Alle kosten van retourzendingen komen ten laste van opdrachtnemer. De opgave van retourzendingen gaat middels dezelfde module als het bestellen of, indien dat niet mogelijk is, op eenzelfde, makkelijke wijze als het bestellen van producten.
14.	Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk dat één of meerdere van de onderstaande kenmerken worden weergegeven op de doos/verpakking door de Opdrachtnemer: - Besteller - Locatie - Klas

Contractbeheer en kwaliteit	
15.	Opdrachtgever hecht waarde aan het actief beheren van deze overeenkomst ten einde inzicht te verkrijgen in de realisatie van afspraken binnen de overeenkomst, alsmede de tevredenheid over opdrachtnemer vanuit locaties. Opdrachtgever wenst jaarlijks in overleg te gaan met Opdrachtnemer op stichtingsniveau en schoolniveau.
16.	Om inzicht te verkrijgen verstrekt opdrachtnemer voor ieder overleg managementrapportages aan de persoon met wie het overleg plaatsvindt vanuit Opdrachtgever. De inhoud bestaat in ieder geval per locatie uit: - een financieel overzicht - het aantal bestellingen - het aantal retourzendingen - het aantal klachten, de aard van de klachten en de oplostijd van de klachten.
17.	Opdrachtnemer zorgt voor één vast contactpersoon voor alle locaties. Bovendien dient er een vaste vervanger beschikbaar te zijn.
Klachten	
18.	Indien opdrachtgever constateert dat de leveringen afwijken van de overeengekomen afspraken/bestellingen zal opdrachtgever hierover binnen 24 uur na constatering een schriftelijke of telefonische klacht indienen bij opdrachtnemer. Bedoelde in kennisstelling bevat tenminste een nauwkeurige omschrijving van de aard en de ernst van het geconstateerde gebrek.
19.	Opdrachtnemer dient een Nederlands sprekende helpdesk beschikbaar te stellen, welke op maandag tot en met vrijdag beschikbaar is van minimaal 8.30 uur tot 17.00 uur.
20.	Opdrachtnemer dient bij klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 72 uur opgelost te zijn of, indien het niet mogelijk is een klacht binnen deze termijn op te lossen, duidelijk en helder gecommuniceerd te worden met opdrachtgever over het oplossen van de klacht en de daaraan verbonden tijdsduur.
Facturatie	
21.	Opdrachtnemer stuurt slechts één verzamelfactuur per maand per school (PDF).
22.	Een factuur dient volgens de door opdrachtgever gewenste specificatie en elektronisch (e-factuur) aangeleverd te worden en dient de juiste bedragen te bevatten.
23.	Elke factuur dient voorzien te zijn van de door opdrachtgever gewenste specificatie: • Naam en BRIN-nummer school; • Artikelnummer en – omschrijving; • BTW percentage en Btw-bedrag; • Netto-totaalbedrag; • Bruto-totaalbedrag; • Kortingspercentage • Gespecificeerd en getotaliseerd in: gebruiks- en verbruiksmiddelen, software en licenties.