

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.

In dit programma van eisen en de aanbestedingsleidraad worden een aantal begrippen gebruikt die hieronder nader worden gedefinieerd.

Begrippenlijst	
Begrip	Omschrijving
Consumentenprijs	De actuele consumentenadviesprijs van de Lesmethode zoals gepubliceerd door desbetreffende uitgeverij en te zijner tijd te vinden op http://www.wikiwijsleermiddelenplein.nl van SLO.
Kantoorartikelen	School-, kantoor- en creativiteitsmateriaal. Kantoor- en leerlinggebonden verbruiksartikelen voor het Primair Onderwijs met uitzondering van toners en cartridges.
Leerboeken	Boeken die naar hun aard achtereenvolgens door meerdere leerlingen kunnen worden gebruikt en die door opdrachtgever bij opdrachtnemer worden besteld en in eigendom komen van opdrachtgever.
Leerpakket	Leermiddel waarbij opdrachtgever toestemming krijgt om voor een schooljaar middels een toegangscode, dan wel een toegangslinkje, gebruik te maken van de licentie van de betreffende Lesmethode in combinatie met een bijbehorend (Leer)Werkboek. Leerpakket voldoet aan de volgende punten: • Het gaat om een licentie van de gehele Lesmethode die altijd moet worden afgenomen in combinatie met een (Leer)Werkboek; • Het folio-lesmateriaal is alleen in combinatie met de digitale licentie (en dus niet los) te verkrijgen; • Opdrachtgever ontvangt altijd de nieuwste/laatste editie van het Leerpakket;
Lesmethoden	Leerboeken, Werkboeken, docentmateriaal, atlanten en overige aanvullende folio leermiddelen voor gebruik op school die door opdrachtgever aan zijn leerlingen ter beschikking worden gesteld.
Licenties	Digitale Lesmethoden waarbij opdrachtgever toestemming krijgt om voor een bepaalde periode middels een toegangscode gebruik te maken van software van een derde. Een Licentie heeft een eigen ISBN-nummer.
Ontwikkelingsmateriaal	Materiaal dat de ontwikkeling van kinderen stimuleert voor groep 1 t/m 8 inclusief spelmaterialen en buitenspeelmateriaal, niet zijnde speeltoestellen.
Werkboeken	Boeken die in één of meerdere jaren door de leerling worden verbruikt en die door opdrachtgever bij Leverancier worden besteld en in eigendom komen van de opdrachtgever.

Eisen t.a.v. bestellingen en leveringen	
Eis	Omschrijving
Eis 1:	<u>Actueel inzicht t.b.v. Lesmethoden, Licenties en Leerpakketten</u> 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 Lesmethoden, Licenties en Leerpakketten voor het primair onderwijs die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden.

Eis 2:	<u>Bestellingen/webshop</u> In de webshop van opdrachtnemer zijn alle op de markt beschikbare artikelen die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden zichtbaar inclusief de actuele Consumentenprijs, het van toepassing zijnde kortingspercentage en de nettoprijs inclusief btw. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid.
Eis 3:	<u>Bulkbestelling</u> 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 4:	<u>Ondersteuning op locatie</u> Opdrachtnemer ondersteunt de individuele scholen van opdrachtgever op verzoek van de scholen op locatie van de school bij het plaatsen van de jaarbestelling.
Eis 5:	<u>Leveringen</u> Opdrachtnemer levert de artikelen 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 € 1.000,00 op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade.
Eis 6:	<u>Leveringspercentage</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal 98% van de bestelde Lesmethoden en het folio materiaal van de Leerpakketten op het afgesproken tijdstip, geleverd worden. Opdrachtnemer 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 opdrachtnemer alle hiermee samenhangende kosten (dus incl. manuren, afschrijving machines etc.). 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 7:	<u>Levertermijn</u> Alle bestellingen gedurende het schooljaar dienen binnen vijf 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.
Eis 8:	<u>Aflevering</u> Bestellingen worden afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 uur en 16.30 uur.
Eis 9:	<u>Spoedbestelling</u> Opdrachtnemer 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 opdrachtnemer kosten in rekening brengen voor een spoedbestelling (maximaal €7,50 per spoedbestelling).
Eis 10:	<u>Niet voorradige artikelen</u> Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen worden niet gehaald, dan neemt opdrachtnemer direct contact (per mail of telefoon) op met opdrachtgever om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. Opdrachtnemer 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.
Eis 11:	<u>Verpakking</u> Leveringen worden per bestelling (kan zijn per groep of per gebouwdeel) verpakt. Indien bestellingen op één 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.

Eis 12:	<u>Verzending</u> Levering is franco. Voor orders met een nettowaarde tot € 50,00 inclusief btw mag opdrachtnemer een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief btw in rekening brengen.
Eis 13:	<u>Malus regeling t.b.v. Lesmethoden en Licenties</u> Als het leveringspercentage onder de vereiste norm ligt wordt door opdrachtnemer 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 14:	<u>Retouren</u> Retouren, in verband met te veel of foutief bestelde artikelen kunnen binnen 15 schooldagen franco en kosteloos geretourneerd worden. Mits de artikelen onbeschreven en onbeschadigd zijn. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 schooldagen door opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer.
Eis 15:	<u>Foutieve en/of beschadigde leveringen</u> Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt opdrachtgever opdrachtnemer binnen 15 schooldagen telefonisch of per email in kennis van de aard van de klacht. Opdrachtnemer 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 opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer.

Eisen t.a.v. kwaliteit	
Eis	Omschrijving
Eis 16:	<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer handelt conform de 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. 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.

Eis 17:	<u>Licenties</u> Opdrachtgever wil graag haar ICT-coördinatoren ontzorgen bij het werken met digitale leermiddelen. • Bij het niet functioneren van een door opdrachtgever bij opdrachtnemer 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 opdrachtnemer. Vanaf deze melding van het niet functioneren van de Licentie, neemt opdrachtnemer de zorg voor het juist functioneren op zich. Dit betekent dat de contactpersoon van opdrachtnemer ervoor zorgt dat de betreffende school snel en adequaat wordt geholpen. • Opdrachtnemer is vanaf deze melding door de ICT-coördinator van de betreffende school verantwoordelijk voor het juist functioneren van alle door opdrachtgever bij opdrachtnemer afgenomen Licenties. • Indien één of meerdere Licenties niet naar behoren functioneren, dan krijgt opdrachtnemer 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 opdrachtnemer binnen twee werkdagen een alternatief beschikbaar stelt en dat opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het zo snel mogelijk oplossen van het probleem. • Opdrachtnemer 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 18:	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer 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 twee werkdagen van tevoren hierover geïnformeerd te worden. Opdrachtnemer besteedt extra aandacht aan de inrichting van de webshop voor scholen met meerdere locaties die maar één brin-nummer hebben.
Eis 19:	<u>Handleiding webshop</u> Opdrachtnemer 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.
Eis 20:	<u>Inloggegevens</u> Iedere school krijgt één of meerdere inlogcodes (per school te bepalen) 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.

Eis 21:	<u>Inzicht in bestellingen</u> 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 scholen staan vermeld. Vanaf dit account is het mogelijk om cumulatieve historische overzichten van alle scholen op te vragen.
Eis 22:	<u>Internetbrowser</u> 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 opdrachtnemer 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.

Eisen t.a.v. financiën	
Eisen	Omschrijving
Eis 23:	<u>Prijzen</u> 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 24:	<u>Prijs Lesmethoden</u> De prijs voor Lesmethoden wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van opdrachtnemer voor de betreffende Lesmethode.
Eis 25:	<u>Prijs Licenties</u> De prijs voor Licenties wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het afgesproken kortingspercentage uit de offerte van opdrachtnemer voor de betreffende Licenties.
Eis 26:	<u>Prijs Leerpakketten</u> De prijs voor Leerpakketten wordt bepaald door de Consumentenprijs te verminderen met het afgesproken kortingspercentage uit de offerte van opdrachtnemer voor de betreffende Leerpakketten.
Eis 27:	<u>Prijs Ontwikkelingsmateriaal</u> De prijs voor Ontwikkelingsmateriaal wordt bepaald door de catalogusprijs te verminderen met het afgesproken kortingspercentage uit de offerte van opdrachtnemer.
Eis 28:	<u>Prijs Kantoorartikelen</u> De prijs voor Kantoorartikelen (inclusief creativiteitsmateriaal) wordt bepaald door de bruto catalogusprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van opdrachtnemer voor de Kantoorartikelen. Opdrachtnemer dient opdrachtgever jaarlijks een actuele prijslijst van de Kantoorartikelen te mailen. De prijzen op de bij de inschrijving meegeleverde catalogus zijn vast tot en met 31 december 2026.
Eis 29:	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer 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 administratie@consentscholen.nl . De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: nr. + datum bestelling; aantal + benaming geleverde zaken; catalogusprijs per stuk, korting, netto stuks prijs, totaalprijs; btw; naam van de besteller; sortering op artikelgroep (voorzien van sub totaal kosten).
Eis 30:	<u>Verzamelfactuur</u> Op verzoek van de scholen stuurt opdrachtnemer een verzamelfactuur van een bestelling. Opdrachtgever heeft deze in geval van subsidies nodig.

Eisen t.a.v. Communicatie	
Eis	Omschrijving
Eis 31:	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer 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.
Eis 32:	<u>Managementinformatie</u> Opdrachtnemer levert vier keer per jaar een digitale kwartaalrapportage aan op bestuursniveau bij de contractbeheerder. De rapportage wordt kosteloos verstrekt binnen tien 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 33:	<u>Managementoverleg</u> Opdrachtgever verwacht minimaal éénmaal per jaar een evaluatie- en adviesgesprek op centraal niveau op locatie van opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen tien werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle gevoerde overleggen.