

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 (speciaal) 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 school.
2. Gebruiksvriendelijke bestelmogelijkheid.
3. Mogelijkheid 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. Inzage in de actuele voorraad.

Eis 5: Bestellingen en leveringen

Folio materiaal wordt in één pakket per leerling op de volgende locatie geleverd:

Locatie	Voor aanvang van het schooljaar
Heliomare De Velst – Vervolgonderwijs en Entree	Op huisadres *

*of een ander door de leerling te selecteren adres

Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken per schooljaar de prognose-, bestel-, lever- en na levermomenten 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 school 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.

Proces digitale leermiddelen

Stichting Heliomare Onderwijs geeft jaarlijks in april aan Opdrachtnemer door dat de uitlevering van de digitale leermiddelen via SOMtoday (ELO) moet plaatsvinden. Opdrachtnemer zorgt dat een week voor de start van het schooljaar de digitale leermiddelen beschikbaar komen in SOMtoday.

ECK iD

Leerlingen krijgen bij definitieve inschrijving in SOMtoday automatisch een ECK iD in SOMtoday toegekend (niet zichtbaar, beveiligd opgeslagen). Dit ECK iD wordt gebruikt in de geautomatiseerde samenwerking tussen SOMtoday en de systemen van distributeurs en leveranciers.

Bestelling en uitlevering

Leerlingen bestellen in de bestelperiode hun leermiddelen voor het nieuwe schooljaar online bij Opdrachtnemer. Zij loggen bij Opdrachtnemer in met hun school / ELO-account. Bij start schooljaar zet Opdrachtnemer de bestelde leermiddelen direct klaar in de ELO-omgeving van de leerling. De identificatie en koppeling vindt plaats op basis van het ECK iD van de leerling.

Eis 6: Levering

Alle leveringen zijn franco.

Eis 7: Leveringspercentage

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 100% van de bestelde Licenties op of voor de afgesproken datum op leerling niveau ontsloten zijn.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal 95% van het bestelde folio materiaal op of voor de afgesproken datum geleverd wordt. Delen (zoals B-delen) die logischerwijs niet benodigd zijn aan de start van het schooljaar en folio materiaal waarvan door Opdrachtnemer al voor het moment van bestellen aan Opdrachtgever bekend is gemaakt dat deze niet tijdig beschikbaar zijn, tellen hierbij niet mee.

Opdrachtnemer zorgt bij het niet tijdig leveren van folio materiaal, in overleg met de school, binnen drie werkdagen voor startmateriaal dat het folio materiaal vervangt totdat deze beschikbaar is. 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) onder de vereiste norm ligt wordt door Opdrachtnemer een korting verleend volgens onderstaande formule. Daarnaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de kosten die Opdrachtgever moet maken als gevolg van het niet tijdig leveren van de Leermiddelen, door te belasten aan Opdrachtnemer.

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 voor het moment van bestellen aan Opdrachtgever 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: Retourneren

Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelt folio materiaal (hieronder vallen ook werkboeken met een licentie (niet zijnde LiFo), met een maximum van 2% van de orderwaarde (alle opdrachten in een schooljaar), 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, onbeschadigd en indien van toepassing in de originele seal/verpakking.

LiFo en Licenties die aan het begin van het schooljaar geleverd zijn en tot 1 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. In het geval van LiFo geldt daarnaast dat de volledige combinatie in originele staat wordt geretourneerd. Bij een latere levering van LiFo en Licenties geldt een termijn van maximaal vier weken waarbinnen LiFo en Licenties geretourneerd kunnen worden en door Opdrachtnemer gecrediteerd worden. Het gaat hierbij alleen om LiFo en 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

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende het gehele schooljaar nabestellingen te plaatsen. Opdrachtnemer kan nabestellingen, voorradig bij Opdrachtnemer, binnen vijf werkdagen leveren. Nabestellingen die niet op voorraad zijn bij Opdrachtnemer, maar wel bij de uitgever worden met een maximale levertijd van tien werkdagen geleverd. Indien folio materiaal niet meer voorradig is, zorgt Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn van drie 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. Nabestellingen worden op huisadres van de leerling geleverd.

Eis 11: Inleveren Leermiddelen

Opdrachtnemer stuurt leerlingen een brief of email met de lijst met boeken die ingeleverd moeten worden en een inleverinstructie. Leerlingen van Opdrachtgever sturen de betreffende Leermiddelen in een pakket naar het antwoordnummer van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer beoordeelt de boeken op schades op locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer registreert per leerling de schades en vermissingen. Opdrachtnemer factureert eventuele schades en/of vermissingen op individueel leerling niveau aan de leerlingen. Indien leerlingen/ouders 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 12: Pakketwisselingen

Opdrachtnemer verzorgt voor leerlingen die van richting/vak veranderen eventuele pakketwissels van Leermiddelen lopende het schooljaar binnen vijf werkdagen, mits beschikbaar bij de uitgever. Leermiddelen die niet op voorraad zijn bij Opdrachtnemer, maar wel bij de uitgever worden met een maximale levertijd van tien werkdagen geleverd. Digitaal materiaal wordt binnen twee werkdagen ontsloten.

Eisen t.a.v. Personeel en Service

Eis 13: 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.

Eis 14: 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. Opdrachtnemer registreert alle vragen en klachten gesteld door leerlingen van Opdrachtgever en rapporteert hierover in de jaarlijkse managementrapportage.

Eis 15: Managementinformatie

Opdrachtnemer heeft onderstaande managementinformatie online beschikbaar in een voor Opdrachtgever toegankelijke portal:

- Leveringspercentage;
- Overzicht van uitgegeven boeken en boeken op voorraad per titel;
- Leeftijd van de boeken;
- Waarde van de boeken;
- Afgevoerde boeken i.v.m. b.v. 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 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. Kwaliteit

Eis 16: 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 Leerboek 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.

Bovenstaande kwaliteitsnormen zijn ook van toepassing op de aan het begin van het schooljaar uitgeleverde Leerboeken. Indien de boeken daaraan niet voldoen kunnen deze omgewisseld worden.

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 17: 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. Hiervoor zal de laatste versie (4.0) modelverwerkersovereenkomst behorende bij het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy gebruikt worden.

Eisen t.a.v. Prijzen en Facturatie

Eis 18: Facturatie

Opdrachtnemer zal eind april, mits de definitieve Leermiddelenlijst gereed is, een voorschotnota voor 70% van het totaal bedrag per locatie indienen bij Opdrachtgever.

Opdrachtnemer factureert de overige 30% per locatie 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 locatie het gaat.

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

Eis 19: Geoffreerde percentages

De op het Prijzenblad (**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 20: 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 21: 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 22: 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, voor het moment van bestellen, 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 23: 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 (op basis van het CBS indexcijfer zakelijke dienstverlening) geïndexeerd worden. Niet genoemde kosten kunnen niet alsnog in rekening worden gebracht zonder overleg met en na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt de kosten eind april in rekening. Een eventuele correctie vindt in september plaats.

Eis 24: Prijzen van niet commerciële uitgevers

Voor Leermiddelen (m.u.v. Licenties en LiFo) 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. VO-content en pilots

Eis 25: 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 26: 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 27: 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.

Eisen t.a.v. Overige eisen

Eis 28: Ophalen huidige Leerboeken

Opdrachtnemer haalt de Leerboeken van Opdrachtgever aan het einde van schooljaar 2025/2026 op de locatie van Opdrachtgever op. De inname wordt georganiseerd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer komt de Leerboeken direct na de inname ophalen en stelt hiervoor containers beschikbaar.

Eis 29: 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 LiFo;
- Voorraadgegevens.