

Bijlage A: Programma van Eisen

Inschrijver bevestigt door ondertekening van dit Programma van Eisen dat aan alle gestelde eisen wordt voldaan.

Nr.	Omschrijving eis
Algemeen	
1.	Middels het doen van een inschrijving conformeert en stemt inschrijver onvoorwaardelijk in met alle eisen en voorwaarden gesteld in deze aanbesteding.
2.	Op deze aanbesteding zijn de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden van toepassing. De inkoop- en/of verkoopvoorwaarden van de inschrijver zullen niet van toepassing verklaard worden. Inschrijver bevestigt dat hij bij de uitvoering van de opdracht en gedurende de looptijd van de overeenkomst geen aanspraak zal maken op het gebruik van zijn eigen verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere Algemene voorwaarden.
Bestellen en leveren	
3.	Opdrachtnemer stelt kosteloos de koppeling tussen de webshop en inkoopstelsel (Proquero of opvolger) beschikbaar.
4.	Opdrachtnemer levert een totaalpakket aan Rijn IJssel bestaande uit: - Schoolboeken; - Algemene boeken; - Grijs boeken; - Buitenlandse boeken; - aan boeken gekoppelde Licenties;
5.	Rijn IJssel heeft de intentie om alle boeken binnen de scope af te nemen van opdrachtnemer, maar Rijn IJssel behoudt het recht om maximaal 10% (binnen de scope en niet als zijnde uitzonderingssituatie) van de totale omzet aan boeken, te betrekken bij andere leveranciers.
6.	Opdrachtnemer levert de nieuwste druk of editie van het gevraagde boek/licentie. In geval dit niet mogelijk is wordt een alternatief vooraf afgestemd met Rijn IJssel.
7.	Leveringen van bestellingen kunnen centraal (Centraal Magazijn) en decentraal plaatsvinden op alle locaties van Rijn IJssel. Het Centraal Magazijn is nog in ontwikkeling, gedurende de looptijd van het contract kunnen afspraken hierover wijzigen. Daarnaast kunnen locaties van Rijn IJssel gedurende de overeenkomst wijzigen. Het op het inschrijfbiljet opgegeven tarief is ook voor nieuwe locaties van toepassing. Voor informatie over locaties zie www.rijnijssel.nl .
8.	Opdrachtnemer neemt alleen bestellingen aan die via het inkoopstelsel zijn besteld.
9.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale of maximale ordergrootte per bestelling.
10.	Opdrachtnemer stuurt aan de hand van een bestelling binnen 1 werkdag een orderbevestiging per e-mail met de levertijd aan de besteller. Opdrachtnemer verstuurt tevens een bericht bij een vertraagde levertijd en de reden van vertraging met de nieuwe verwachte levertijd.
11.	Opdrachtnemer hanteert een levertermijn van maximaal 5 werkdagen voor alle Nederlandstalige boeken (uitzondering Grijs boeken).
12.	Rijn IJssel behoudt het recht voor bestellingen te annuleren en elders te plaatsen indien opdrachtnemer niet in staat is Nederlandstalige boeken binnen 5 werkdagen te leveren. Voor Buitenlandse boeken en Grijs boeken geldt dit bij 10 werkdagen.
13.	Indien de levertermijn van een bestelling van meerdere boeken niet gehaald kan worden vindt deze in deelleveringen plaats. Indien, door aantoonbaar overmacht, een deel van de bestelling niet op tijd leverbaar is dan vindt op initiatief van opdrachtnemer overleg plaats met Rijn IJssel.
14.	Problemen die ontstaan door vertraging in de levering worden door opdrachtnemer, adequaat en in overleg met Rijn IJssel, naar tevredenheid van Rijn IJssel opgelost.

Nr.	Omschrijving eis
15.	Opdrachtnemer neemt retourzendingen van verkeerd geleverde bestellingen die verwijtbaar en niet verwijtbaar zijn aan opdrachtnemer (b.v. verkeerde boek, verkeerde druk, maar niet gebruikt etc.) kosteloos retour.
16.	Opdrachtnemer heeft een uniforme, eenvoudige en klantvriendelijke procedure voor retourzending van leveringen en bestellingen.
17.	Leveringen dienen per opdracht/bestelling te worden verpakt en afgeleverd. Er dient een pakbon te worden bijgesloten met minimaal de volgende gegevens: - naam van de besteller; - ordernummer Rijn IJssel; - inhoud van de levering.
18.	Wanneer het boek op dit moment niet via u wordt geleverd, ziet u toe op een gebruiksvriendelijke (en snelle) mogelijkheid in de webshop om dit boek alsnog via u aan te vragen. U dient dit boek dan ook te leveren.
19.	Opdrachtnemer hanteert geen verzendkosten.
20.	In geval leveringen op pallets plaatsvinden, dienen dit Euro pallets te zijn, die zo duurzaam mogelijk verpakt worden. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van eventuele pallets, kooien en/of containers.
21.	Elke levering wordt zodanig verpakt dat er tijdens het transport geen schade kan ontstaan en de gebruikte verpakkingsmiddelen geen extra belasting voor het milieu ten gevolge heeft. De prijzen zijn inclusief deugdelijke verpakking.
Administratie en communicatie	
22.	De opdrachtnemer biedt één vast aanspreekpunt voor accountmanagement.
23.	Opdrachtnemer is via een centraal telefoonnummer op werkdagen minimaal bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur.
24.	Jaarlijks wordt de dienstverlening van opdrachtnemer geëvalueerd tijdens een overleg tussen Rijn IJssel en opdrachtnemer. Tijdens dit overleg wordt o.a. het volgende besproken: - managementinformatie; - gemelde en afgehandelde klachten; - ontwikkelingen; - andere relevante onderwerpen. Het overleg vindt plaats op locatie bij Rijn IJssel. Het verslag van de evaluatie wordt opgesteld door opdrachtnemer.
25.	Indien noodzakelijk (b.v. bij achterblijvende dienstverlening of grote wijziging in de dienstverlening) vindt met een hogere frequentie overleg plaats op locatie bij Rijn IJssel.
26.	Per kwartaal levert opdrachtnemer, digitaal, managementinformatie aan bij Rijn IJssel. De managementinformatie bestaat minimaal uit het volgende: - alle gedane bestellingen van het betreffende kwartaal; - alle retouren betreffende het kwartaal; - per titel en/of ISBN inzichtelijk; - per afdeling inzichtelijk; - per kostenplaats inzichtelijk; - per locatie inzichtelijk; - in aantallen en waarde in Euro's; Bovenstaande managementinformatie wordt tevens jaarlijks door opdrachtnemer verstrekt als jaaroverzicht en aangeleverd in een overschrijfbaar Excelbestand.

Nr.	Omschrijving eis
Prijsvorming en facturatie	
27.	Facturatie vindt plaats via e-mailadres facturen@rijnijssel.nl .
28.	Facturatie vindt plaats nadat een order volledig is uitgeleverd.
29.	Facturatie geschiedt per order en onder vermelding van het door Rijn IJssel verstrekte ordernummer (Proquronummer).
30.	De volgende opslagen en kortingen zijn van toepassing op de uitgeverij adviesprijs: Korting boeken zonder Wvbp: toe te passen op alle boeken die niet vallen onder de Wvbp. Korting boeken met Wvbp: toe te passen op alle boeken die vallen onder de Wvbp. Opslag Grijsze boeken en Buitenlandse boeken: toe te passen op alle boeken die voldoen aan de definitie van Grijsze boeken en/of Buitenlandse boeken. Opslag Licenties gekoppeld aan een boek: toe te passen op alle boeken waar een licentie aan gekoppeld is.
31.	De kortingen en opslagen zijn all-in derhalve inclusief alle voorkomende kosten zoals noodzakelijk voor uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen.
32.	De opgegeven opslag -en kortingspercentages zijn van toepassing op de (gepubliceerde) adviesprijs van de uitgeverij. De adviesprijs is onafhankelijk door Rijn IJssel te raadplegen bij de uitgeverij. De toe te passen percentages worden aan de hand van het volgende voorbeeld uitgelegd: Fictieve bestelling: Uitgeverij adviesprijs van een boek is € 100,- (excl. BTW). Het betreft een Grijs boek met Licentie. Korting op boeken zonder Wvbp (fictief) 20%, opslag Grijsze boeken (fictief) 10%, opslag Licenties (fictief) 5%. De prijs die voor het boek wordt berekend is: $100 - 20 + 10 + 5 = € 95,-$ excl. BTW.
33.	De opgegeven opslag -en kortingspercentages zijn en blijven gedurende de gehele contractperiode vast.
34.	Opdrachtnemer garandeert de <u>maximale</u> korting krachtens de vigerende Wet op de vaste boekenprijs voor alle boeken die daaronder vallen. Indien de korting volgens de Wvbp gedurende de overeenkomst komt te vervallen is de maximale korting, die als laatste volgens wetgeving is gepubliceerd, van toepassing.
Personeel	
35.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de opdracht van Rijn IJssel dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
36.	Inschrijver heeft minimaal 3% medewerkers in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt (MVO).
Planning en Implementatie	
37.	Opdrachtnemer neemt volledig leiding in het implementeren van de opdracht, welke vóór 1 november 2024 wordt afgerond. Opdrachtnemer geeft daartoe direct na gunning een kort en bondig implementatieplan welke door Rijn IJssel zal worden goedgekeurd of waar nodig op initiatief van Rijn IJssel zal worden aangepast.
Beëindiging Overeenkomst	
38.	Rijn IJssel heeft het recht om de overeenkomst tussentijds te beëindigen, met een opzegtermijn van 6 maanden, indien blijkt dat opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gestelde eisen/voorwaarden in de aanbestedingsdocumenten en de daarop ingediende offerte.
39.	Rijn IJssel kan een 1 ^{ste} waarschuwing toekennen aan de opdrachtnemer. Deze 1 ^{ste} waarschuwing geldt als een berisping omtrent het niet nakomen van het gestelde in de overeenkomst. Indien de oorzaak niet binnen de gestelde termijn wordt hersteld, ontvangt de opdrachtnemer automatisch een 2 ^e waarschuwing. Indien de opdrachtnemer vervolgens binnen twee werkweken, na

Nr.	Omschrijving eis
	dagtekening, het probleem nog niet heeft opgelost, is Rijn IJssel gerechtigd tot het toekennen van een 3 ^e waarschuwing. Het toekennen van de 3 ^e waarschuwing geschiedt per aangetekend schrijven. Daarna zal de overeenkomst ontbonden worden.
40.	Rijn IJssel zal een waarschuwing intrekken indien de opdrachtnemer aantoonbaar heeft gemaakt het probleem waarvoor de waarschuwing is toegekend, te hebben verbeterd naar de maatstaven zoals gesteld door Rijn IJssel en/of uit deze overeenkomst. Vooraf wordt door Rijn IJssel een termijn vastgesteld waarbinnen de opdrachtnemer een verbetering moet uitvoeren of verbetervoorstel kan indienen.
41.	Documenten, opgesteld in verband met de opdracht, dienen aan het einde van de overeenkomst kosteloos aan Rijn IJssel ter beschikbaar te worden gesteld.

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	