

Bijlage 1: Programma van Eisen

Algemeen

1. Opdrachtnemer is in staat alle op de Nederlandse markt beschikbare leermiddelen voor het Voortgezet Speciaal Onderwijs te leveren.
2. Opdrachtnemer levert leermiddelen ten behoeve van het interne boekenfonds van Opdrachtgever.
3. Inschrijver levert nieuwe leermiddelen, of op verzoek van Opdrachtgever goede tweede hands boeken. Levering van goede tweede hands boeken is naar oordeel van Opdrachtgever en wordt per verzoek afgestemd.

Communicatie

4. Alle communicatie geschiedt in het Nederlands.
5. Opdrachtnemer biedt één vaste contactpersoon en één vaste vervanger aan die kennis heeft van de gemaakte afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
6. De contactpersoon van Opdrachtnemer is bereikbaar tijdens kantooruren (8.30 -17.00 uur).
7. De algemene berichten die worden verzonden door Opdrachtnemer naar alle ouders en leerlingen worden vooraf voorgelegd en besproken met Opdrachtgever. Enkel na akkoord van Opdrachtgever worden deze berichten verzonden.
8. Klachten kunnen worden ingediend bij de contactpersoon van Opdrachtnemer. Op werkdagen wordt er binnen 24 uur terugkoppeling gegeven over de wijze en de termijn van afhandeling van de klacht.
9. Opdrachtnemer voorziet in digitale managementrapportages per half jaar aan Opdrachtgever. In deze managementrapportages komen in ieder geval de gerealiseerde afnames, in geld en in aantallen, de leverbetrouwbaarheid, het aantal klachten en de afhandeling hiervan en het overzicht van retourzendingen aan bod.
10. Minimaal één maal per jaar wordt er een evaluatiegesprek gehouden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van deze evaluatiegesprekken en draagt zorg voor de verslaglegging.
11. In januari en februari informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over de nieuw beschikbare leermiddelen voor het Voortgezet Speciaal Onderwijs.

Bestellen

12. Opdrachtnemer stelt bij de start van het bestelproces voor het nieuwe schooljaar een stappenplan op en zendt deze toe aan Opdrachtgever. Op verzoek wordt dit stappenplan besproken met de contractverantwoordelijke(n) van Opdrachtgever. In het stappenplan is ten minste opgenomen: de planning, contactgegevens van de operationeel contactpersoon en accountmanager.
13. Opdrachtnemer stelt een bestelomgeving ter beschikking. De bestelomgeving kan per school worden ingesteld. In de bestelomgeving kan worden gezocht op naam van het leermiddel of het ISBN nummer en/of EAN code. Per leermiddel zijn de specificaties inzichtelijk, inclusief een afbeelding en de prijs inclusief btw. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever steeds actueel inzicht heeft in het aanbod, de prijzen en de beschikbaarheid van alle op de markt voor leermiddelen in het VO beschikbare leermiddelen.
14. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever via de bestelomgeving altijd actueel inzicht heeft in het op dat moment in de markt beschikbare aanbod.
15. Elke school stelt de leermiddelenlijsten samen voor het nieuwe schooljaar. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever indien gewenst, proactief over de leermiddelenlijst en geeft aan welke consequenties eventuele keuzes hebben.
16. Opdrachtgever geeft jaarlijks uiterlijk in de week vóór de aanvang van de zomervakantie de jaarbestelling door aan Opdrachtnemer.
17. Opdrachtgever geeft aan wanneer de jaarbestelling leermiddelen uiterlijk door Opdrachtnemer geleverd moeten worden.
18. Gedurende het gehele jaar kunnen er door Opdrachtgever additionele leermiddelen besteld worden.

Levering

19. Leermiddelen in nabestelling worden, mits op voorraad, binnen 5 werkdagen geleverd door Opdrachtnemer.
20. Indien de bovengenoemde termijn niet haalbaar is dient Opdrachtnemer dit tijdig kenbaar te maken aan Opdrachtgever en stelt daarbij een alternatief voor om deze wachtperiode te overbruggen, waardoor het onderwijs hier geen hinder van ervaart.
21. Opdrachtnemer levert uiterlijk één week voor de start van het schooljaar de leermiddelen, in individuele pakketten per leerling, thuis bij de leerlingen van Opdrachtgever.
22. Opdrachtnemer geeft digitaal inzicht in de status van de bestellingen inclusief track & trace code, zowel voor Opdrachtgever als haar leerlingen en ouders.
23. Bij de aflevering wordt één pakbon geleverd waarop de naam van de besteller wordt weergegeven, de locatie van aflevering (het thuisadres van de leerling) en of er nog pakketten in nalevering zijn (hoeveel en welke).

24. Indien blijkt dat er verkeerde of kapotte leermiddelen geleverd zijn, meldt Opdrachtgever dit binnen tien werkdagen na constatering. Opdrachtnemer draagt zorg voor (kosteloze) retournering en vervanging van deze artikelen binnen 5 werkdagen na melding van Opdrachtgever.
25. Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat een leerling en/of ouder bovengenoemde gebreken ook zelf kan melden bij Opdrachtnemer.
26. Retouren in verband met te veel of foutief bestelde folio leermiddelen, met een maximum van 3% van de orderwaarde (alle opdrachten in een schooljaar), kunnen binnen 14 schooldagen na ontvangst van de bestellingen, franco geretourneerd worden, mits de leermiddelen ongebruikt, onbeschreven en onbeschadigd zijn. Ongebruikte licenties kunnen worden geretourneerd binnen twee maanden na aanschaf, dit in verband met mogelijke problemen die de uitgevers hebben met digitale leermiddelen.
27. De levering geschiedt franco, zonder bijkomende kosten.

Digitale middelen

28. Opdrachtnemer levert digitale leermiddelen (licenties) aan Opdrachtgever. Deze licenties kunnen of direct worden toegewezen aan een leerling of docent of later geactiveerd worden en dan alsnog worden toegewezen aan een leerling of docent. Het moment van activeren wordt in de contract- of licentievoorwaarden verwerkt.
29. Opdrachtnemer draagt zorg voor een werkende koppeling voor de licenties met de systemen van Opdrachtgever en het digitaal leerlingen volgsysteem, met als doel dat leerlingen en docenten beschikking hebben tot het digitale lesmateriaal. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. In de huidige situatie gaat het om in ieder geval het volgende systeem: SOMtoday.
30. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist functioneren van de bij Opdrachtgever afgenomen digitale leermiddelen, zorgt voor de afstemming met de uitgeverijen e.d. en borgt dat Opdrachtgever tijdig een werkende licentie heeft voor de leerlingen. Inschrijver kan dit proces toelichten in het antwoord op open vraag 2.
31. Indien digitale leermiddelen niet juist functioneren, zorgt Opdrachtnemer binnen één week na melding vanuit Opdrachtgever dat het betreffende leermiddel op de juiste wijze functioneert. Indien dit niet mogelijk is, worden de kosten van het betreffende leermiddel gecrediteerd. Dit geldt alleen voor leerlingenlicenties.

Facturatie

32. Opdrachtnemer factureert per bestelling aan Opdrachtgever. Op de facturen wordt in ieder geval de volgende informatie vermeld:
 - a. Bestelnummer en besteldatum;
 - b. (onderscheid tussen) afgenomen producten;
 - c. Kortingspercentage;
 - d. Prijzen.
33. Opdrachtnemer factureert via digitale facturatie naar (e-mailadres) en stuurt haar facturen naar de financiële administratie van Opdrachtgever.
34. Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2026 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever.