

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de eisen uit dit programma van eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in zijn 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 inclusief btw van het Leermiddel zoals gepubliceerd door de desbetreffende uitgeverij.
Eigen methodes	Door of namens Opdrachtgever vervaardigd lesmateriaal.
Gefaciliteerd leermiddelenfonds	Leermiddelenfonds waarbij de school de juridisch eigenaar is van de leermiddelen, dan wel het gebruiksrecht koopt en waarbij opdrachtnemer de, in het programma van eisen, uitgevraagde logistieke taken vervuld.
Leerboeken	Boeken (niet zijnde het folio onderdeel van LiFo materiaal, zie hiervoor "(leer)werkboeken") die naar hun aard achtereenvolgens meerdere jaren kunnen worden gebruikt en die door opdrachtgever bij opdrachtnemer worden besteld en in eigendom komen van opdrachtgever.
Leermiddelen	Licenties, licentie-Folio, leerboeken en (leer)werkboeken die door de overheid worden bekostigd middels een lumpsum aan opdrachtgever en door opdrachtgever aan zijn leerlingen ter beschikking worden gesteld.
Leermiddelenlijst	De lijst met voor leerlingen voorgeschreven Leermiddelen die jaarlijks door Opdrachtgever wordt vastgesteld.
Lesmethode	De leermiddelen die het volledige verplichte lesprogramma dekken voor één vak in één leerjaar, zoals door de uitgever aan de markt aangeboden inclusief toebehoren (met uitzondering van docentenmateriaal) en eventuele opties.
Licenties	Digitaal leermiddel waarbij opdrachtgever toestemming krijgt om voor een bepaalde periode (schooljaar) middels een toegangscode, dan wel toegangslinkje, gebruik te maken van de software van de betreffende lesmethode. Een licentie heeft een eigen ISBN-nummer.
LiFo/Licentie-Folio	Digitaal 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. De licentie kan aangevuld worden met een bijbehorend (leer)werkboek. LiFo-materiaal voldoet aan de volgende punten: • Een digitale licentie die de gebruiker de mogelijkheid biedt om alle leerjaren en niveaus van de onderbouw of van de bovenbouw te gebruiken van de desbetreffende lesmethode; • Het gaat hierbij om een digitale licentie van de gehele lesmethode die altijd moet worden afgenomen als onderdeel van LiFo; • Het folio-lesmateriaal is alleen in combinatie met de digitale licentie (en dus niet los) te verkrijgen; • Het is ter vrije keuze van opdrachtgever (per schooljaar te bepalen) om naast de digitale licentie het folio lesmateriaal (verbruiksmateriaal) af te nemen; • Opdrachtgever ontvangt altijd de nieuwste/laatste editie van het LiFo-materiaal.
Pilot	Het gebruik van bepaalde Leermiddelen door een beperkte groep leerlingen tijdens een beperkte periode (maximaal een schooljaar), waarna de betrokken Leermiddelen als reguliere Leermiddelen aan de Leermiddelenlijst toegevoegd worden voor alle leerlingen binnen de doelgroep, of waarna de betrokken Leermiddelen niet meer gebruikt worden. De pilot biedt een kans om dat besluit op basis van praktijkervaring te nemen.
Werkboeken/ Leerwerkboeken	Boek, al dan niet voorzien van een bijbehorende digitale component, dat in één of meerdere schooljaren door één leerling wordt verbruikt en dat door opdrachtgever bij opdrachtnemer wordt besteld en in eigendom komt van opdrachtgever dan wel de leerling.

Bestellingen eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Actueel inzicht</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 leermiddelen voor het voortgezet onderwijs die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden.
2.	<u>Leermiddelenlijst</u> Opdrachtnemer zet de leermiddelenlijst klaar in een door opdrachtnemer ter beschikking gestelde portal. Opdrachtgever voert de wijzigingen door en dient deze via de portal in. Opdrachtgever stelt uiterlijk op 1 mei de leermiddelenlijsten beschikbaar aan opdrachtnemer.
3.	<u>Proactieve houding</u> 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.
4.	<u>Inkoop</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid de inkoop van alle door opdrachtgever gewenste en op de markt beschikbare leermiddelen te verzorgen die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden.
5.	<u>Vastlegging</u> Opdrachtnemer en opdrachtgever bespreken per schooljaar en per locatie de prognose-, bestel-, lever- en nalevermomenten 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 locaties wanneer de planning in gevaar komt. Opdrachtnemer neemt hierbij een proactieve houding aan en stimuleert opdrachtgever tot het tijdig bestellen zodat opdrachtnemer tijdig kan leveren.
6.	<u>Bestel- en beheerportal</u> 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 opdrachtgever. 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.
7.	<u>Inventarisatie</u> 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.
8.	<u>Proces digitale leermiddelen</u> Opdrachtgever geeft jaarlijks in april aan opdrachtnemer door dat de uitlevering van de digitale leermiddelen via Magister (ELO) moet plaatsvinden. Opdrachtnemer zorgt dat een week voor de start van het schooljaar de digitale leermiddelen beschikbaar komen in Magister.
9.	<u>ECK iD</u> Leerlingen krijgen bij definitieve inschrijving in Magister automatisch een ECK iD in Magister toegekend (niet zichtbaar, beveiligd opgeslagen). Dit ECK iD wordt gebruikt in de geautomatiseerde samenwerking tussen Magister en de systemen van distributeurs en leveranciers.

10.	<u>Bestelperiode</u> 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.
-----	---

Leveringen eisen	
Eis	Omschrijving
11.	<u>Leveringsvoorwaarden</u> Alle leveringen zijn franco.
12.	<u>Levering</u> Folio materiaal wordt, voor aanvang van het nieuwe schooljaar, in één pakket per leerling op huisadres of een ander door de leerling te selecteren adres geleverd.
13.	<u>Leveringspercentage licenties</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 100% van de bestelde licenties op of voor de afgesproken datum op leerlingniveau ontsloten zijn.
14.	<u>Leveringspercentage folio materiaal</u> 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.
15.	<u>Startmateriaal</u> 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.
16.	<u>Malusregeling</u> Als het leveringspercentage (zie eis 13 en 14) 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 _{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 _{werkelijk} . Het beschikbaar stellen van deugdelijk startmateriaal wordt meegenomen in P _{werkelijk} . Delen (zoals B-delen) die logischerwijs niet benodigd zijn aan de start van het schooljaar worden niet meegenomen in P _{werkelijk} .
17.	<u>Nabestellingen</u> 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.

18.	<u>Retouren</u> Retouren, i.v.m. te veel of foutief besteld 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, onbeschadigd en niet geactiveerd. 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 15 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 dan 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.
19.	<u>Pakketwisselingen</u> 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.

Inname eisen	
Eis	Omschrijving
20.	<u>Inname leermiddelen</u> Opdrachtnemer stuurt leerlingen een brief of email met de lijst met boeken die ingeleverd moeten worden. Opdrachtgever maakt de afspraak met de leerlingen en stelt voldoende ruimte beschikbaar. Opdrachtnemer stelt containers beschikbaar en regelt het transport van de containers. Opdrachtnemer neemt de leermiddelen aan het einde van het schooljaar in. Opdrachtnemer stelt voldoende en goed geïnstrueerd personeel passend bij de doelgroep van Mediacollege Amsterdam en voldoende en goed functionerend materiaal beschikbaar om de inname soepel te laten verlopen. De wachttijd per leerling, uitgaande van het afgesproken tijdstip van inleveren, mag maximaal 30 minuten bedragen.
21.	<u>Beoordeling leermiddelen en schades</u> Opdrachtnemer beoordeelt de boeken op schades op locatie van opdrachtgever in het bijzijn van de leerlingen. Direct na inlevering krijgt iedere leerling, op locatie, een inleverbewijs waarop staat welke leermiddelen wel en niet ingeleverd zijn en wat de eventuele schade is aan het boek. Opdrachtnemer registreert per leerling de schades en vermissingen. Opdrachtnemer factureert eventuele schades en/of vermissingen op individueel leerlingniveau aan de leerlingen. Indien leerlingen niet betalen dient opdrachtnemer tweemaal 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.
22.	<u>Herstel leermiddelen</u> 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.
23.	<u>Ophalen huidige leerboeken</u> Opdrachtnemer haalt de leerboeken van opdrachtgever aan het einde van schooljaar 2024/2025 op de locaties van opdrachtgever op. De inname wordt georganiseerd door de huidige leverancier. Opdrachtnemer komt de leerboeken direct na de inname ophalen en stelt hiervoor containers beschikbaar.

24.	<u>Overdracht voorraad en data</u> 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 dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: • Leermiddelenlijst inclusief jaar van opvoer op de leermiddelen lijst; • Looptijd van LiFo; • Voorraadgegevens.
-----	--

Pilots en VO-content eisen	
Eis	Omschrijving
25.	<u>Pilots</u> 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.
26.	<u>VO-content/gratis-content/eigen ontwikkelde content</u> 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.
27.	<u>Licenties</u> 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 licenties wenst in te kopen) en opdrachtnemer een laatste kans geven om binnen een redelijke termijn de betreffende licenties tegen eenzelfde prijs in te kopen.

Kwaliteit eisen	
Eis	Omschrijving
28.	<u>Kwaliteitsnormen leerboeken</u> Opdrachtgever wil voor nieuwe methodes nieuwe leerboeken geleverd krijgen. Voor aanvullingen op bestaande methodes mogen, op verzoek van opdrachtgever en indien voorradig bij opdrachtnemer, gebruikte leerboeken worden geleverd. Bij gebruikte leerboeken 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 leerboek aangebracht; • De leerboeken bevatten geen persoonlijke papieren en zijn niet voorzien van kaftpapier; • De boeken worden ongeacht de leeftijd geleverd voor 50% van de consumentenprijs.
29.	<u>Toepassing kwaliteitsnormen</u> Bovenstaande kwaliteitsnormen zijn ook van toepassing op de aan het begin van het schooljaar uitgeleverde leermiddelen. Indien de boeken daaraan niet voldoen kunnen deze omgewisseld worden.
30.	<u>Functioneren licenties</u> 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.
31.	<u>Wet bescherming persoonsgegevens</u> 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.
32.	<u>Verwerkersovereenkomst</u> 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.

Financiële eisen	
Eis	Omschrijving
33.	<u>Facturatie leermiddelen</u> Opdrachtnemer zal eind april, mits de definitieve leermiddelenlijst gereed is, een voorschotnota voor 70% van het totaalbedrag per locatie indienen bij opdrachtgever. Opdrachtnemer factureert de overige 30% per locatie na levering.

34.	<u>Facturatie dienstverlening</u> Opdrachtnemer zal eind april een factuur voor de dienstverleningskosten in rekening brengen. 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 het prijzenblad, en omvatten de volledige vergoeding voor de werkzaamheden zoals opgenomen in dit programma van eisen. Het opgegeven bedrag kan conform overeenkomst geïndexeerd worden. Niet genoemde kosten kunnen niet alsnog in rekening worden gebracht zonder overleg met en na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever. Na levering stuurt opdrachtnemer een correctiefactuur op basis van het daadwerkelijk aantal leerlingen.
35.	<u>Factuurgegevens</u> 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.
36.	<u>Creditering</u> Crediteringen en verzoeken tot crediteringen dienen binnen 30 dagen afgehandeld te worden.
37.	<u>Geoffreerde percentages</u> De op het prijzenblad opgegeven percentages zijn geldig voor de volledige contractduur, inclusief eventuele optiejaren. De percentages zijn ook van toepassing op in de toekomst op te nemen leermiddelen en gelden ook voor nabestellingen.
38.	<u>Prijs gekochte leerboeken en werkboeken/leerwerkboeken</u> 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.
39.	<u>Prijs licenties en LiFo</u> 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.
40.	<u>Prijsverhogingen</u> 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.
41.	<u>Prijzen van niet commerciële uitgevers</u> 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, 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.

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
42.	<u>Vast contactpersoon</u> 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 inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen. De maximale oplostijd bedraagt drie werkdagen.
43.	<u>Klantenservice</u> 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.
44.	<u>Managementinformatie</u> 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. bv schade; • Vragen en klachten gesteld door leerlingen, inclusief responsetijd en oplostijd; • Verhouding tussen licenties, folio en LiFo (indien mogelijk); • Opvoerdatamethoden; • Overzicht van geleverde leerboeken, (leer)werkboeken, 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.