

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	Omschrijving
Eis 1:	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving (via een internetbrowser, zonder dat opdrachtgever hiervoor iets hoeft te installeren). Alle artikelen uit het kernassortiment van Consent zijn apart en overzichtelijk weergegeven, zodat de scholen snel en eenvoudig kunnen bestellen. De prijzen van de artikelen uit het kernassortiment zijn inclusief btw weergegeven. Van alle artikelen uit het kernassortiment is een afbeelding beschikbaar. Artikelen buiten het kernassortiment staan ook in de webshop opgenomen zodat de scholen deze ook kunnen bestellen als daar behoefte aan is. De prijzen van deze artikelen zijn inclusief btw weergegeven met vermelding van het (eventueel) geldende kortingspercentage. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud dan wel wijzigingen aan de webshop dient opdrachtgever minimaal twee werkdagen van te voren hierover geïnformeerd te worden. Scholen kunnen meerdere locaties hebben die los van elkaar bestellen. De webshop dient hierop ingericht te worden.
Eis 2:	<u>Inloggegevens</u> Iedere locatie krijgt één of twee inlogcode(s) en wachtwoord(en) 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 specifieke informatie van opdrachtgever (zoals bijv. kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.
Eis 3:	<u>Inzicht in bestellingen</u> Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). 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 4:	<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 5:	<u>Telefonisch bestellen</u> Scholen hebben, naast de webshop, de mogelijkheid om bestellingen telefonisch door te geven bij opdrachtnemer.

Eis 6:	<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,- op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade.
Eis 7:	<u>Leveringspercentages</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal 98% van de bestelde artikelen op de afgesproken locatie geleverd worden. Opdrachtnemer zorgt bij het niet tijdig leveren van artikelen voor een passend alternatief in overleg met de besteller.
Eis 8:	<u>Levertermijn</u> Alle bestellingen dienen binnen drie werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres.
Eis 9:	<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 10:	<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 11:	<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 12:	<u>Verpakking</u> Leveringen worden per bestelling verpakt. 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 13:	<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 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 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.
Eis 16:	<u>Geen minimale afnameverplichting</u> Opdrachtgever heeft geen minimale afnameverplichting. Indien door organisatorische ontwikkelingen of een afname in leerlingaantallen bij Consent de afname van producten minder wordt of stopt, dan heeft dit geen invloed op de overeengekomen prijzen en condities.

Eisen t.a.v. kwaliteit	
Eis	Omschrijving
Eis 17:	<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.
Eis 18:	<u>Duurzaamheid</u> Ten aanzien van de papieren verbruiksartikelen gelden de volgende algemene milieu eisen: - Het bestaat uit gerecycled papier waarvan de vezel voor 70% tot 100% afkomstig is uit duurzaam beheerd bos óf het papier bestaat voor minimaal 70% uit post-consumer vezels (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen). - Het papier is niet geperfd en bevat geen parfum. - Het papier moet 100% afbreekbaar zijn. - Het papier mag chloorvrij gebleekt zijn. -
Eis 19:	<u>Kwaliteit artikelen</u> Inschrijver dient voor het kernassortiment artikelen aan te bieden die minimaal voldoen aan de eisen zoals opgenomen op het prijzenblad.

Eisen t.a.v. financiën	
Eisen	Omschrijving
Eis 20:	<u>Prijzen kernassortiment</u> De door opdrachtnemer opgegeven prijzen voor het kernassortiment staat vast tot en met 31 december 2026. Daarna kunnen de prijzen jaarlijks op 1 januari geïndexeerd worden. Voor de overige artikelen levert opdrachtnemer jaarlijks een actuele prijslijst aan voor de geldende prijzen voor het komende jaar.

Eis 21:	Markconformiteit Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer niet alleen ten tijde van de aanbesteding goede inkoopcondities weet af te dwingen maar ook gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren. De door opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn inclusief de in dit programma van eisen opgenomen dienstverlening. Opdrachtnemer dient de opgegeven prijzen voor het kernassortiment zo lang als mogelijk gestand te houden. Het staat opdrachtnemer vrij om de prijzen van de artikelen uit het kernassortiment aan te passen als de marktomstandigheden daartoe aanleiding geven. Opdrachtnemer dient de contractbeheerder van opdrachtnemer voorafgaand aan de prijsverhoging van het betreffende artikel uit het kernassortiment te informeren. Deze informatie is voorzien van een benchmark van het betreffende artikel waaruit blijkt dat de nieuwe prijs marktconform is. Als opdrachtgever een artikel uit het kernassortiment van soortgelijke kwaliteit elders voor minimaal 15% lager kan kopen, dan heeft opdrachtgever het recht om dit artikel daar te kopen
Eis 22:	Facturatie Opdrachtnemer factureert per maand 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; prijs per stuk, totaalprijs; btw; naam van de besteller.

Eisen t.a.v. Communicatie	
Eis	Omschrijving
Eis 23:	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst en beschikbaar is voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen.
Eis 24:	Managementinformatie Opdrachtnemer levert twee keer per jaar een digitale rapportage aan op bestuursniveau bij de contractbeheerder. De rapportage wordt kosteloos verstrekt binnen tien werkdagen na afloop van het betreffende halfjaar. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie: - Gefactureerde omzet uitgesplitst in aantal vermenigvuldigd met de prijs gespecificeerd per locatie; - 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 25:	Managementoverleg 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.