

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Bij inschrijving op betreffende aanbesteding gaat Opdrachtnemer automatisch akkoord met onderstaande.

1.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Organisatie van Opdrachtnemer, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de Opdracht ter kennis komt, en waarvan het vertrouwelijke bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
Eis 2	Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die een proactieve en actief participerende rol invult. Opdrachtnemer sluit met de gevraagde dienstverlening aan op de visie en kaders van Opdrachtgever.
Eis 3	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast.
Eis 4	Opdrachtnemer dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door de Belastingdienst waarin vermeld staat dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde kandidaat zijn betaald.
Eis 5	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.

1.2. Dienstverlening

	Inhoud
Eis 6	Opdrachtnemer stelt een persoon aan als operationeel aanspreekpunt aan. Deze persoon is te allen tijde inhoudelijk op de hoogte van de specifieke situatie bij Opdrachtgever. Daarbij stelt Opdrachtnemer ook een vaste vervanger aan bij het uitvallen van het vaste aanspreekpunt.
Eis 7	Alle voor Opdrachten van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden communiceren in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling vloeiend.
Eis 8	Opdrachtnemer zal wanneer de Raamovereenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de transitie van de dienstverlening naar de nieuwe contractant.

Eis 9	Opdrachtnemer garandeert telefonisch of per mail bereikbaar te zijn tijdens kantooruren (08.30 – 17.00 uur) van maandag t/m vrijdag.
Eis 10	Klachten worden ingediend bij de aangewezen contactpersoon van Opdrachtnemer. Binnen twee werkdagen wordt een reactie gegeven over de vervolgstappen. De klacht wordt binnen maximaal 10 werkdagen volledig opgelost.

1.3. Leermiddelen

	Inhoud
Eis 11	Opdrachtnemer biedt een digitale catalogus aan, die beschikbaar is voor alle scholen. Deze catalogus bevat een overzicht van het overeengekomen assortiment en de bijbehorende prijzen. Alle relevante informatie over de aangeboden leermiddelen is hierin opgenomen.
Eis 12	Naast het standaard assortiment biedt Opdrachtnemer op verzoek ook leermiddelen aan die niet tot dit standaard assortiment behoren maar wel binnen de scope van de Overeenkomst. Voor methodes of uitgeverijen die niet in de catalogus van Opdrachtnemer staan, heeft Opdrachtgever het recht om deze rechtstreeks bij de uitgeverijen te bestellen. Opdrachtnemer kan geïnformeerd worden zodat hij deze leermiddelen aan zijn assortiment kan toevoegen.
Eis 13	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om monster- of zichtzendingen aan te vragen. De bezorg- en retourkosten voor deze zendingen worden gedragen door Opdrachtnemer.

1.4. Webshop

	Inhoud
Eis 14	Opdrachtnemer maakt gebruik van een webbased bestelportaal via een beveiligde verbinding met daarin ruimte voor alle locaties om zelfstandig bestellingen te plaatsen. De webshop bevat alle benodigde informatie over het product, waaronder in ieder geval: • de voorraad; • de verwachte levertijd en; • indien niet op voorraad, de verwachting wanneer het wel weer op voorraad is en een alternatief product met vergelijkbare prijs.
Eis 15	De contractbeheerder van Opdrachtgever is bevoegd om bestelbevoegde personen aan te melden of af te melden. Opdrachtnemer beschikt over een standaardprocedure voor het snel en adequaat aan- en afmelden van bestelbevoegde personen.
Eis 16	Opdrachtgever geeft bij het plaatsen van een bestelling aan op welke locatie de producten geleverd moeten worden. Na het plaatsen van de bestelling ontvangt de besteller een bevestigingsmail met daarin de verwachte levertijd.
Eis 17	De winkelwagen in de webshop dient de geplaatste artikelen minimaal 14 dagen te bewaren.
Eis 18	De webshop bevat een archief waarin alle eerdere bestellingen per school worden opgeslagen. Bestellingen kunnen eenvoudig vanuit het archief worden herhaald en opnieuw besteld.

Eis 19	Producten worden in de webshop weergegeven met een afbeelding en een duidelijke beschrijving.
Eis 20	De weergegeven prijzen in de webshop zijn nettobedragen, <u>inclusief</u> btw en met aftrek van de overeengekomen korting.
Eis 21	Zoekresultaten kunnen worden gefilterd op verschillende productkenmerken (bijvoorbeeld formaat, lijntjes of ruitjes, met of zonder kantlijn, prijs onder een bepaald bedrag) en gesorteerd op prijs van laag naar hoog.
Eis 22	Iedere school ontvangt een handleiding over het gebruik van de webshop.

1.5. Bestellen

	Inhoud
Eis 23	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de jaarbestelling vooraf klaar te zetten op basis van de bestelling van het voorgaande jaar. Hierdoor kan Opdrachtgever eenvoudig selecteren welke eerder bestelde producten opnieuw besteld moeten worden, met de optie om nieuwe artikelen toe te voegen. Na het plaatsen van de bestelling controleert Opdrachtnemer of er geen opvallende fouten in de bestelling staan.
Eis 24	Bestellingen worden binnen zeven kalenderdagen geleverd, met uitzondering van de jaarbestelling.
Eis 25	De exacte leverdatum wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever per school afgestemd.
Eis 26	Bij de aanschaf van (digitale) lesmethoden biedt Opdrachtnemer ondersteuning tot en met de volledige implementatie. Licenties moeten gedurende het schooljaar direct beschikbaar zijn, zodat ze toegewezen kunnen worden aan nieuwe leerlingen. Facturatie voor een nieuwe licentie vindt plaats na activatie en toewijzing aan een leerling.
Eis 27	Openstaande bestellingen zijn inzichtelijk via het bestelportaal.
Eis 28	Indien een product niet direct geleverd kan worden, wordt dit bij de bestelling direct aan de besteller gecommuniceerd, inclusief de verwachte levertermijn. Op dat moment heeft de besteller de mogelijkheid om de (na)levering te accepteren of ervan af te zien. Opdrachtgever behoudt het recht om producten die niet op tijd geleverd kunnen worden te annuleren en elders aan te schaffen.

1.6. Levering

	Inhoud
Eis 29	De bezorgkosten worden volledig door Opdrachtnemer gedragen waarbij er geen minimale bestelhoeveelheid geldt per order.
Eis 30	Voor elke school wordt een vaste afleverlocatie vastgesteld. Bij levering dient een bevoegde medewerker van de school de ontvangst te bevestigen door middel van een handtekening.

Eis 31	Leveringen vinden plaats op een vooraf bepaalde vaste dag per week, tussen 09:00 en 16:00 uur. Indien de school bij het plaatsen van de bestelling aangeeft gesloten te zijn, wordt in overleg een alternatief aflevermoment afgesproken.
Eis 32	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van de uiterste besteldatum voor de jaarbestelling, zodat levering vóór de start van het nieuwe schooljaar gegarandeerd kan worden.
Eis 33	Grote jaarbestellingen worden in overleg afgeleverd, maar uiterlijk vóór de start van het nieuwe schooljaar. De leverbetrouwbaarheid bedraagt minimaal 95%, wat inhoudt dat ten minste 95% van de bestelde artikelen op tijd wordt geleverd.
Eis 34	Bestellingen worden gebundeld en verpakt zoals deze zijn besteld, zowel op de pakbon als bij de fysieke levering, inclusief de jaarbestelling.
Eis 35	Na de levering van de jaarbestelling zorgt Opdrachtnemer voor het meenemen van overtollig verpakkingsmateriaal zoals pallets, kartonnen dozen en plastic verpakkingen. Per locatie dient een bevoegde medewerker van Opdrachtgever de ontvangst van de levering te bevestigen met een handtekening.
Eis 36	Spoedbestellingen worden de eerstvolgende schooldag geleverd.
Eis 37	Indien een bestelling niet volledig geleverd kan worden, wordt het beschikbare deel alvast geleverd en het resterende deel als nalevering aangeboden.
Eis 38	Bestellingen worden verpakt met voldoende bescherming, maar zonder overbodig verpakkingsmateriaal, waarbij duurzaamheid wordt meegenomen in de wijze van verpakken.
Eis 39	De levering vindt tenminste plaats over de drempel bij Opdrachtgever.

1.7. Retourneren

	Inhoud
Eis 40	Niet-gebruikte producten, waaronder combinatiemethoden, kunnen onbeperkt en zonder extra kosten binnen 20 werkbare schooldagen franco worden geretourneerd. Na retourontvangst worden deze producten gecrediteerd.
Eis 41	Opdrachtgever kan retourzendingen eenvoudig aanmelden via het bestelportaal.
Eis 42	Indien producten niet naar wens zijn of per abuis verkeerd besteld zijn, dient Opdrachtgever deze binnen vijf schooldagen als retour aan te melden.
Eis 43	De kosten voor retourzendingen worden volledig door Opdrachtnemer gedragen.

1.8. Privacy en gegevensbescherming

	Inhoud
Eis 44	Opdrachtnemer handelt conform de AVG en UAVG. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst komt vast te staan dat een der partijen kwalificeert als

	'verwerker' ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, dan verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van gebruikelijke voorwaarden.
--	--

1.9. Prijzen en facturatie

	Inhoud
Eis 45	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.
Eis 46	Opdrachtnemer hanteert een all-in prijs exclusief BTW. Dat wil zeggen franco levering.
Eis 47	Alle kortingspercentages zoals gespecificeerd bij uw Inschrijving staan vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 48	Opdrachtnemer dient de facturen, in PDF, te versturen aan facturen@pcboapeldoorn.nl. • Contractnummer; • Naam school; • Brin nummer school; • Artikel-nummer en omschrijving; • Bedrag exclusief BTW; • BTW; • Bedrag inclusief BTW; • Kortingspercentage. Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
Eis 49	Opdrachtnemer draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand per school. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.

1.10. Contractmanagement

	Inhoud
Eis 50	Opdrachtgever hecht waarde aan het actief beheren van deze Raamovereenkomst ten einde inzicht te verkrijgen in de realisatie van afspraken binnen de Raamovereenkomst, alsmede de tevredenheid over Opdrachtnemer vanuit locaties. Opdrachtgever wenst hierom de volgende overleggen met Opdrachtnemer: - Eenmaal per jaar op tactisch- en stichtingsniveau waarbij de centrale contractmanager vanuit Opdrachtgever is aangesloten; - Tweemaal per jaar op operationeel- en schoolniveau waarbij de directeur van de school is aangesloten vanuit Opdrachtgever.
Eis 51	Opdrachtnemer bent verantwoordelijk voor het inplannen van het overleg, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gesprekverslag binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.

Eis 52	Opdrachtnemer rapporteert tweemaal per jaar managementinformatie aan welke voorzien is van de volgende informatie per school: • Naam van de school; • Aantal geplaatste bestellingen; • Aantal spoedbestellingen; • Overzicht van de bestelde producten met bijbehorende bedragen inclusief btw; • Overzicht van de geretourneerde producten met bijbehorende bedragen inclusief btw; • Betrouwbaarheid van de leveringen per bestelling; • Overzicht van de aanschafdata van lesmethodes per school; • Overzicht van ingediende klachten, de termijn waarin deze zijn opgelost en de toegepaste oplossing.
---------------	---

1.11. Juridische eisen

	Inhoud
Eis 53	Alle afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen schriftelijk middels een Raamovereenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht. Opdrachtnemer gaat akkoord met deze eis.
Eis 54	Geschillen zullen worden beslecht bij de rechtbank Gelderland.
Eis 55	Opdrachtnemer mandateert contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.