

Bijlage A1b Programma van Eisen – Fulfilmentdiensten

1. Doel en scope

De Opdracht betreft het leveren van fulfilmentdiensten voor fysieke leermiddelen aan onderwijsinstellingen. Deze diensten omvatten onder andere de opslag, distributie, nalevering, retourafhandeling en inname van leermiddelen.

2. Functionele Eisen

Eisnummer	Eisomschrijving	Eis Ja/Nee
Algemeen		
1.	Opdrachtnemer is bekend met en committeert zich aan de Ketencalender (Bijlage A7)	JA
Gebruikersbeheer		
2.	De Opdrachtnemer dient als gebruiker aangesloten te zijn op de centrale leermiddelenapplicatie.	JA
3.	De Opdrachtnemer communiceert met de leermiddelenapplicatie over actuele voorraad, inkomende en uitgaande leveringen.	JA
4.	De Opdrachtnemer dient orders per school en per leerling te kunnen uitlezen inclusief geplande en verwachte levertijden.	JA
5.	De Opdrachtnemer biedt flexibiliteit in de levering: zowel levering in bulk per school als levering op leerlingenniveau dient mogelijk te zijn, of een combinatie tussen beide modellen.	JA
Voorraadbeheer		
6.	De Opdrachtnemer controleert bij ontvangst de geleverde voorraad op juistheid (aantal) en kwaliteit (staat van het materiaal).	JA
7.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige ontvangst en controle van leveringen van uitgevers, externe repro's en scholen.	JA
8.	Alle voorraadmutaties worden real-time verwerkt en zichtbaar gemaakt in de applicatie.	JA
9.	De Opdrachtnemer signaleert en meldt afwijkingen in de leveringen en voorraad (bijv. tekorten, overschotten) automatisch aan de Opdrachtgever.	JA
10.	Het is toegestaan om te werken met een centraal magazijn en submagazijnen, mits voorraadbewegingen transparant, traceerbaar en geautomatiseerd worden geregistreerd.	JA
11.	Na retour- of inlevermomenten controleert de Opdrachtnemer de ontvangen leermiddelen en registreert deze in het systeem.	JA
12.	Periodieke inventarisaties van de complete voorraad uitvoeren inclusief eventuele voorraadmutaties doorvoeren	JA
Levering		
Levering in bulk (per school)		
13.	Levering vindt plaats op Europallets of rolcontainers, afhankelijk van de voorkeur van de school (in te stellen via applicatie) op een door school aangewezen plek.	JA
14.	Leermiddelen worden verpakt per titel, vak, leerjaar of alfabetisch – conform afspraken met de school.	JA

15.	Pallets en rolcontainers worden geseald in degelijke, vochtwerende verpakking om schade te voorkomen. Een rolcontainer dient altijd te worden voorzien van een sealstrip.	JA
16.	De levering bevat een pakbon met daarin titel, aantallen en (leerling-)/klasgegevens.	JA
17.	De pakbon dient goed zichtbaar aan de buitenzijde aangebracht te zijn op rolcontainer of pallet.	JA
18.	Track & trace-functionaliteit is vereist.	JA
19.	Levering vindt plaats op locatie, datum en tijdstip zoals overeengekomen met de school.	JA
20.	Pallets of rolcontainers worden door Opdrachtnemer op verzoek van School na levering retour gehaald in afstemming met Opdrachtgever	JA
Levering per leerling		
21.	Idem aan bulklevering, met specificatie per leerling.	JA
22.	Levering op alfabetische volgorde of per klas, conform vooraf gemaakte afspraken per School	JA
Naleveringen voor nieuwe leerlingen of zij-instromers:		
23.	Naleveringen vinden plaats via het reguliere fulfilmentproces.	JA
24.	De maximale levertijd bedraagt 8 werkdagen na orderplaatsing.	JA
Facturatie en betaling		
25.	Facturatie vindt plaats maandelijks op centraal niveau (per schoolorganisatie).	JA
26.	De factuur dient gespecificeerd te zijn naar type dienstverlening en volume.	JA
27.	Er dient een koppelvlak beschikbaar te zijn voor integratie met het financieel systeem van de scholen (AFAS).	JA
Inlevering		
28.	De Opdrachtnemer voorziet in scanfunctionaliteit voor inlevering van leermiddelen per leerling.	JA
29.	Statusregistratie per item: compleet, incompleet, beschadigd, niet ingeleverd.	JA
30.	Goedgekeurde inleveringen worden dezelfde dag automatisch teruggeboekt in de voorraad.	JA
31.	Inleverdatum en -locatie worden per item vastgelegd.	JA
32.	De Opdrachtnemer genereert op verzoek rapportages per leerling of klas.	JA
Retouren		
33.	Retourzendingen verlopen via het reguliere logistieke proces.	JA
34.	Retouraanvragen worden digitaal ingediend, voorzien van retourreden.	JA
35.	Alleen geautoriseerde retouren worden geaccepteerd, na goedkeuring door beheerder of leverancier.	JA
36.	Retourlabels en verwerkingsinstructies worden automatisch gegenereerd.	JA
37.	Retourstatus is real-time inzichtelijk.	JA
38.	Bij goedgekeurde retouren vindt automatische verwerking plaats in voorraad- en facturatiesysteem.	JA
Beheerfunctionaliteit		

39.	De beheeromgeving biedt instelbare parameters voor meldingen, notificaties en inlevertermijnen.	JA
Voorraadapplicatie		
40.	Gebruikers (scholen, leerlingen, beheerders) hebben inzicht in real-time voorraadgegevens.	JA
41.	Per leerling of klas is zichtbaar welke leermiddelen in bezit zijn of in levering zijn.	JA
42.	Voorraadbeheer is gescheiden in bezit van leerling, school en fulfilmentpartij.	JA
Prognosebeheer		
43.	De Opdrachtnemer biedt inzicht in verwachte te leveren orders, geplande levertijden en knelpunten	JA

2. Niet-Functionele Eisen

Eisnummer	Eisomschrijving	Eis Ja/Nee
Gebruiksvriendelijkheid		
44.	De interface is responsive en bruikbaar op desktop, tablet en mobiel.	JA
45.	De applicatie is intuïtief en eenvoudig te bedienen door gebruikers zonder technische achtergrond.	JA
46.	Alle communicatie vindt plaats in het Nederlands. De gebruikersinterface dient in het Nederlands te worden weergegeven.	JA
47.	Er is één vast aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.	JA
Koppelingen		
48.	Er wordt voorzien in een robuuste en veilige koppeling met het LeerlingenAdministratieSysteem (LAS) en andere relevante systemen.	JA
49.	De Opdrachtnemer garandeert compatibiliteit met de centrale leermiddelenapplicatie.	JA
Privacy en gegevensbescherming		
50.	De Opdrachtnemer is bereid een verwerkersovereenkomst te ondertekenen conform AVG-vereisten.	JA
51.	Gegevens worden uitsluitend verwerkt ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.	JA

Eisnummer	Eisomschrijving	Eis Ja/Nee
52.	Opdrachtnemer heeft een Klantenservice waarmee medewerkers van Klantenservice OMO op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur kosteloos telefonisch contact kunnen opnemen voor het stellen van vragen m.b.t. onder andere (uit)leveringen van leermiddelen, retouren, digitale koppelingen, facturen, storingen.	JA
53.	Opdrachtnemer committeert zich aan de taken zoals omschreven in paragraaf 3.1 van het Beschrijvend document.	JA
54.	De Klantenservice biedt een digitaal en actueel overzicht van de status van vragen en klachten, waarin tevens wordt weergegeven bij welke medewerker van de Opdrachtnemer deze in behandeling zijn.	JA
55.	Klantenservice communiceert in woord en geschrift in goed en begrijpelijk Nederlands.	JA

56.	Opdrachtgever wenst geen gebruik te moeten maken van een keuzemenu bij telefonisch contact maar direct contact te krijgen met een vast contactpersoon.	JA
57.	De telefonische reactietijd bedraagt maximaal 60 seconden.	JA
58.	Medewerkers van de Klantenservice van Opdrachtnemer zijn volledig op de hoogte van de afspraken uit de Overeenkomst en van de organisatie Opdrachtgever.	JA