

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.

Bestellingen en leveringen eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Actueel inzicht t.b.v. lesmethoden, licenties en leerpakketten</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 lesmethoden, licenties en leerpakketten voor het primair onderwijs die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden. De actuele consumentenadviesprijzen zijn zoals gepubliceerd door desbetreffende uitgeverij en te zijner tijd te vinden op http://www.wikiwijsleermiddelenplein.nl van SLO.
2.	<u>Bestellingen/webshop</u> In de webshop van opdrachtnemer zijn alle op de markt beschikbare artikelen die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden zichtbaar inclusief de actuele consumentenprijs, het van toepassing zijnde kortingspercentage en de nettoprijs inclusief btw. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid.
3.	<u>Bulkbestelling</u> De scholen van opdrachtgever plaatsen doorgaans één grote bestelling per jaar in mei-juni. Er zijn ook scholen die vaker per jaar bestellen om zo min mogelijk voorraad op de school aan te houden. De bestelhistorie dient bewaard te blijven en de lijst dient klaar gezet te worden als basis voor de bestelling van het volgende jaar.
4.	<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 € 1.000,00 op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade.
5.	<u>Afgesproken tijdstip t.b.v. lesmethoden en/of folio</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal 98% van de bestelde lesmethoden en het folio materiaal van de leerpakketten op het afgesproken tijdstip, geleverd worden. Opdrachtnemer zorgt bij het niet tijdig leveren van lesmethoden en/of folio materiaal van de leerpakketten, in overleg met de school, voor kopieën van de te leveren lesmethoden en/of folio materiaal van de leerpakketten. Indien opdrachtgever hier een bijdrage aan levert, b.v. door het ter beschikking stellen van de repro van opdrachtgever, vergoedt opdrachtnemer alle hiermee samenhangende kosten (dus incl. manuren, afschrijving machines etc.). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 100% van de bestelde licenties en het digitale materiaal van de leerpakketten op het afgesproken tijdstip geleverd is.
6.	<u>Levertermijn</u> Alle bestellingen gedurende het schooljaar dienen binnen vijf werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres. Voor de jaarbestelling kan door opdrachtgever een gewenste leverdatum worden aangegeven. In overleg met en na schriftelijk akkoord van opdrachtgever kan worden afgeweken van de hierboven beschreven uiterste levertermijnen.
7.	<u>Aflevering</u> Bestellingen worden afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 en 16.00 uur.
8.	<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).

9.	<u>Niet voorradige artikelen</u> Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen worden niet gehaald, dan neemt opdrachtnemer direct (wacht niet op het laatste moment) contact op per mail/telefoon met opdrachtgever om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. 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.
10.	<u>Verpakking</u> Leveringen worden per (na)bestelling (kan zijn per groep of per gebouwdeel) verpakt. Indien (na)bestellingen op één afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de (na)bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere (na)levering is een pakbon (conform bestelling) toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld.
11.	<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.
12.	<u>Malusregeling t.b.v. lesmethoden en licenties</u> Als het leveringspercentage onder de vereiste norm ligt wordt door opdrachtnemer een korting verleend volgens de volgende formule: • Licenties: $(P_{\text{norm}} - P_{\text{werkelijk}}) \times 0,2\%$ van de totale bestelling van de licenties (inclusief het digitale materiaal van de leerpakketten). • Lesmethoden: $(P_{\text{norm}} - P_{\text{werkelijk}}) \times 0,2\%$ van de totale bestelling van de lesmethoden (inclusief het folio materiaal van de leerpakketten). P = leveringspercentage P_{norm} = minimaal vereiste uitleveringspercentage P_{werkelijk} = het gerealiseerde uitleveringspercentage Titels die door de uitgever (nog) niet leverbaar zijn worden niet meegenomen in P_{werkelijk}. Het beschikbaar stellen van deugdelijk startmateriaal wordt meegenomen in P_{werkelijk}.
13.	<u>Retouren</u> Retouren, in verband met te veel of foutief bestelde artikelen kunnen binnen 15 schooldagen franco en kosteloos geretourneerd worden. Mits onbeschreven en onbeschadigd. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 schooldagen door opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer.
14.	<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.

Kwaliteitseisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Licenties</u> Opdrachtgever wil graag haar ICT-coördinatoren ontzorgen bij het werken met digitale leermiddelen. • Bij het niet functioneren van een door opdrachtgever bij opdrachtnemer afgenomen licentie, wordt eerst door de betreffende (bovenschoolse) ICT-coördinator bij de netwerkleverancier geverifieerd of de oorzaak hiervan bij opdrachtgever of bij de uitgever ligt. • Indien de oorzaak bij de uitgever ligt, neemt de ICT-coördinator contact op met de contactpersoon van opdrachtnemer. Vanaf deze melding van het niet functioneren van de licentie, neemt opdrachtnemer de zorg voor het juist functioneren op zich. Dit betekent dat de contactpersoon van opdrachtnemer ervoor zorgt dat de betreffende school snel en adequaat wordt geholpen. • Opdrachtnemer is vanaf deze melding door de ICT-coördinator van de betreffende school verantwoordelijk voor het juist functioneren van alle door opdrachtgever bij opdrachtnemer afgenomen licenties. • Indien één of meerdere Licenties niet naar behoren functioneren, dan krijgt opdrachtnemer maximaal twee werkdagen de tijd om dit op te lossen. • Indien het probleem niet binnen twee werkdagen is opgelost en er geen passend alternatief beschikbaar is gesteld, dan geldt de volgende schadevergoeding: Voor iedere werkdag dat de licentie niet beschikbaar is of niet naar behoren gebruikt kon worden, wordt 2,5% (met een maximum van 100%) van het gefactureerde bedrag van de betreffende licentie gecrediteerd. • Daarnaast geldt dat opdrachtnemer binnen twee werkdagen een alternatief beschikbaar stelt en dat opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het zo snel mogelijk oplossen van het probleem. • Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door opdrachtgever inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 uur tot 17.00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. • Meldingen dienen geregistreerd te worden in een CMS waarbij de meldingen ook inzichtelijk zijn voor opdrachtgever.
2.	<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 raamovereenkomst 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. Als er een verwerkersovereenkomst afgesloten moet worden, dan wordt de versie op basis van het convenant digitale onderwijsmiddelen en privacy, model verwerkersovereenkomst 4.0 gebruikt.
3.	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving. Alle prijzen zijn inclusief btw en met vermelding van het geldende kortingspercentage. Zowel de consumentenprijs als de prijs met aftrek van de korting dienen inzichtelijk te zijn. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud danwel wijzigingen aan de webshop dient opdrachtgever minimaal twee werkdagen van tevoren hierover geïnformeerd te worden.
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.

5.	<u>Inloggegevens</u> Iedere school krijgt meerdere inlogcodes en wachtwoorden waarmee toegang wordt verkregen tot de webshop. Bestellingen kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen geplaatst worden bij opdrachtnemer. 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 (bijvoorbeeld door leerkrachten) bestellingen klaar te zetten die door de locatiedirecteur geaccordeerd moeten worden. Het is mogelijk om specifieke informatie van opdrachtgever (zoals bijv. kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.
6.	<u>Inzicht in bestellingen</u> Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). Het is mogelijk managementinformatie op verschillende dwarsdoorsneden (per bestelpunt, afleveradres etc.) inzichtelijk op te vragen via de webshop. Het is mogelijk managementinformatie uit te printen. 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.
7.	<u>Internetbrowser</u> De webshop werkt via een internetbrowser; er hoeft dus geen aparte software geïnstalleerd te worden. Voor het gebruik van de webshop is het niet nodig dat opdrachtnemer zich op de infrastructuur van opdrachtgever begeeft. Het is mogelijk een zgn. logbestand bij te houden met gegevens over het inloggen door medewerkers van opdrachtgever.

Financiële eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Prijzen</u> De opgegeven kortingen zijn geldig voor de volledige contractduur, inclusief eventuele optie jaren. De percentages zijn ook van toepassing op in de toekomst op te nemen leerpakketten, lesmethoden, licenties, kantoorartikelen en ontwikkelingsmateriaal en gelden ook voor nabestellingen.
2.	<u>Prijsstelling</u> De prijs voor leerpakketten, lesmethoden, licenties, kantoorartikelen en ontwikkelingsmateriaal wordt bepaald door de consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient opdrachtgever jaarlijks een actuele prijslijst te mailen.
3.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert per bestelling per locatie, waarbij er een uitsplitsing dient te zijn gemaakt naar besteller. De digitale factuur wordt in XML en PDF verstuurd naar factuur@wonderwijs.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: nr. + datum bestelling; aantal + benaming geleverde zaken; catalogusprijs per stuk, korting, netto stuksprijs, totaalprijs; btw; naam van de besteller; sortering op artikelgroep (voorzien van sub totaal kosten).

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon (per school), die de Nederlandse taal beheerst, beschikbaar voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen.
2.	<u>Managementoverleg</u> 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.

3.

Managementinformatie

Opdrachtnemer levert vier keer per jaar een digitale kwartaalrapportage aan op bestuursniveau bij het Servicebureau. De rapportage wordt kosteloos verstrekt binnen tien werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Gefactureerde omzet uitgesplitst in aantal vermenigvuldigd met de prijs (afzet x prijs, inclusief de kortingspercentages en btw) gespecificeerd naar kostenplaats/besteller en grootboekrekeningnummer;
- 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.