

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 inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer bezit een digitale catalogus welke aan alle scholen ter beschikking wordt gesteld. In deze catalogus is alle relevante informatie omtrent de aangeboden leermiddelen weergegeven.
2.	Opdrachtnemer levert naast haar vaste assortiment ook op aanvraag leermiddelen welke niet tot haar standaard assortiment behoren. Met betrekking tot de leermiddelen die niet in het assortiment van opdrachtnemer zitten, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om deze rechtstreeks bij de uitgeverij van deze leermiddelen te bestellen.
3.	Opdrachtgever kan monster- en zichtzendingen aanvragen. De bezorg- en retourkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.
4.	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige privacyregelgeving. Opdrachtgever behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte (persoonsgebonden) informatie vertrouwelijk en verstrekt deze niet aan derden.
5.	Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de uitgangspunten van het Convenant Digitale Leermiddelen bij het leveren van digitale middelen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: Privacy en Dataveiligheid: Het waarborgen van de privacy van gebruikers, waaronder leerlingen en docenten, en het naleven van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming (zoals de AVG). Toegankelijkheid: Het garanderen dat de digitale middelen voldoen aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, zodat deze geschikt zijn voor alle gebruikers, inclusief leerlingen met een beperking. Duurzaamheid: Het nastreven van milieubewuste keuzes bij de ontwikkeling, productie en levering van digitale middelen, met aandacht voor circulariteit en energiebesparing. Transparantie: Het verstrekken van duidelijke informatie over de werking van de digitale middelen, inclusief eventuele kosten en voorwaarden van gebruik. Convenant digitale onderwijsmiddelen en privacy - Privacyconvenant onderwijs
6.	Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren artikelen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur, vormgeving, etc. zijn en blijven en dat artikelen in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
7.	De door opdrachtnemer te leveren artikelen voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Hierbij dient niet alleen rekening gehouden te worden met de huidige wetgeving maar ook met de al bekende toekomstige veranderingen naar de nieuwste inzichten met betrekking tot de NEN-normeringen van het Nederlandse Normalisatie Instituut (NNI). Ook voldoen de artikelen aan de terzake geldende Europese richtlijnen op het gebied van productveiligheid (CE-markering). De artikelen mogen geen gevaar opleveren tijdens het gebruik.

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
8.	Communicatie geschiedt in het Nederlands.
9.	Opdrachtnemer dient tijdens kantoortijden telefonisch, per e-mail en via het bestelportaal (08:30 – 17:00 uur) bereikbaar te zijn. In geval van onbereikbaarheid, wordt binnen één werkdag contact opgenomen met opdrachtgever.
10.	Opdrachtgever dient klachten in bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert de klager binnen één werkdag over het vervolg van de afhandeling naar de klacht. Opdrachtnemer lost klachten binnen 10 werkdagen naar tevredenheid van opdrachtgever op.
11.	Opdrachtnemer zet een vaste contactpersoon in met een vaste vervanger, waarmee opdrachtgever persoonlijk in contact kan treden.
12.	Contactpersoon is bereikbaar tussen 8:30 en 17:00 uur op werkdagen in ieder geval telefonisch en per e-mail.

13.	Contactpersoon van opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van de relevante ontwikkelingen en stelt zich op als proactief adviseur.
14.	Een keer per jaar vindt een afstemmingsgesprek plaats per school met de contactpersoon van de school en de opdrachtnemer over de dienstverlening.
15.	Inhoudelijke advisering vanuit opdrachtnemer richting scholen vindt uitsluitend plaats op verzoek vanuit opdrachtgever met de contactpersoon van alle scholen. Dit om te voorkomen dat er onnodige afwijkingen in de leermiddelen worden geïntroduceerd.

Webshop eisen	
Eis	Omschrijving
16.	Opdrachtnemer stelt een webshop ter beschikking voor opdrachtgever. Deze webshop dient 24 uur per dag beschikbaar te zijn voor opdrachtgever.
17.	Per school worden minimaal vier accounts ter beschikking gesteld voor door opdrachtgever aangewezen personen. Deze personen (bestellers) kunnen in dit account om een bestelling in het winkelmandje klaar te zetten of tijdelijk te bewaren. Alle bestellers die een account hebben binnen de betreffende school kunnen dit mandje inzien, wijzigen en bestellen.
18.	Het is mogelijk om accounts zodanig in te richten dat bestellers bestellingen kunnen klaarzetten en aanvullen, waarbij de bestelling alleen doorgezet kan worden door een daartoe gemandateerd persoon.
19.	De winkelwagen van de webshop dient de daarin geplaatste producten minimaal één week te onthouden.
20.	Wanneer een bestelling is geplaatst dient een bevestigingsmail te worden gestuurd naar de bestellers van de betreffende school. In deze bevestiging wordt ook de levertermijn opgenomen.
21.	De webshop bevat een bestelhistorie van minimaal 24 maanden waarin alle bestellingen worden opgeslagen per school. Deze bestellingen kunnen vanuit het archief weer herhaald en opnieuw besteld worden.
22.	De webshop bevat een zoekfunctie op artikelcategorie, artikelnaam en artikelnummer.
23.	Er geldt geen minimaal aantal afname en afname-/bestelbedrag bij bestellingen, ook niet op methodes.
24.	Opdrachtnemer stelt, aan iedere school, een (Nederlandse) handleiding over de werking van de webshop ter beschikking.
25.	Producten staan met afbeelding en een concrete beschrijving in de webshop weergegeven.
26.	De prijzen die weergegeven zijn in de webshop zijn de actuele consumentenprijs en de netto prijzen (inclusief btw, min het geboden kortingspercentage). Het geboden kortingspercentage is inzichtelijk in de webshop.
27.	Zoekresultaten kunnen gefilterd worden op kenmerken van producten en van laag naar hoog op prijs.
28.	De verbinding met de webshop dient veilig te zijn.

Bestel eisen	
Eis	Omschrijving
29.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan opdrachtgever om de jaarbestelling per school, groep en leerjaar (vanuit de bestelling van het voorgaande jaar) klaar te zetten, zodat opdrachtgever gemakkelijk kan selecteren welke van de producten die eerder besteld zijn, zij nu opnieuw wil bestellen. Uiteraard moet het daarbij ook mogelijk blijven om nieuwe producten gemakkelijk toe te voegen vanuit de webshop.
30.	Opdrachtnemer kijkt, na bestelling door opdrachtgever, de jaarbestelling na op ogenschijnlijk logische fouten (bijvoorbeeld 400 fietsjes waar er eigenlijk maar 4 besteld hoeven te worden).
31.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever (per school) over de uiterste besteldatum van de jaarbestelling om nog voor de start van het nieuwe schooljaar geleverd te zijn. Opdrachtgever moet in ieder geval de gelegenheid krijgen om de jaarbestelling tot 1 juni door te geven.
32.	Opdrachtnemer stemt de concrete leverdatum per school af met opdrachtgever met betrekking tot de jaarbestelling.
33.	Bij het bestellen van (digitale) lesmethoden ondersteunt de leverancier van A tot Z. Van de bestelling tot en met de volledige implementatie en installatie.
34.	Openstaande orders zijn en blijven zichtbaar via de webshop.
35.	Het is voor bestellers mogelijk opmerkingen te plaatsen bij bestellingen.
36.	Indien producten nageleverd worden dient dat direct bij het plaatsen van het product in het winkelwagentje aan de besteller duidelijk te worden gemaakt, inclusief de verwachte levertijd, waarna opdrachtnemer contact opneemt met opdrachtgever. Op dat moment heeft de besteller nog de keuze om af te zien van de levering van deze producten. Op het moment dat na bestellen blijkt dat producten niet binnen de afgesproken tijd leverbaar zijn heeft opdrachtgever de mogelijkheid om producten die nageleverd (zouden) worden te annuleren.

37.	Indien een product (tijdelijk) niet leverbaar is, wordt een (gelijkwaardig geprijsd) alternatief getoond en het moment vermeld waarop het betreffende artikel weer leverbaar is. Tevens wordt indien gewenst door opdrachtgever, advies gegeven door opdrachtnemer betreft het aangeboden (gelijkwaardig afgeprijsd) alternatief. Bij de bestelling moet opdrachtgever aan kunnen geven op welke locatie en bij welke persoon de producten dienen te worden geleverd.
38.	Indien een product niet in de webshop van opdrachtnemer staat, gaat opdrachtnemer op zoek naar dat product of naar een vervangend vergelijkbaar product en wordt dat via opdrachtnemer voor opdrachtgever geregeld.

Levering eisen	
Eis	Omschrijving
39.	Bezorgkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.
40.	Levering door een externe partij is enkel toegestaan in noodgevallen en te allen tijde in overleg met de opdrachtgever.
41.	Per school wordt een vaste afleverlocatie afgesproken. Bij aflevering dient een bevoegde medewerker van de school te tekenen voor ontvangst.
42.	Aflevering vindt plaats tenminste over de drempel op een door de opdrachtgever aan te wijzen plaats.
43.	Bestellingen die niet als spoed worden aangemerkt worden door opdrachtnemer per school binnen drie werkdagen geleverd indien vóór 15:00 uur besteld en binnen vier werkdagen indien na 15:00 uur besteld.
44.	Spoedbestellingen kunnen bij bestelling in de webshop worden aangegeven en dienen binnen twee schooldagen te worden geleverd.
45.	Aflevering vindt altijd plaats tussen 09:00 en 16:00 uur op werkdagen en niet in schoolvakanties en ook niet op vrije dagen van de betreffende school. Wanneer de school bij bestelling aangeeft gesloten te zijn, wordt een alternatief aflevermoment afgesproken.
46.	Indien een artikel niet op voorraad is, is de maximale leveringstermijn 14 kalenderdagen, tenzij met de school hierover andere afspraken worden gemaakt.
47.	Bij grote jaarbestellingen vindt de aflevering plaats in overleg, maar uiterlijk vóór de start van het nieuwe schooljaar, dit geldt ook voor eventuele naleveringen.
48.	Bij de jaarbestelling zijn de artikelen verpakt per klas/groep of leerjaar (naar wens van de school), tenzij de school heeft aangegeven dit niet te willen. Indien verpakt per groep staat op de verpakking aangeduid voor welke groep de verpakking is bedoeld.
49.	Bestellingen en naleveringen worden zoveel mogelijk gebundeld zoals deze besteld zijn (zowel op de pakbon als in verpakking/wijze van aanlevering), ook wanneer het gaat om de jaarbestelling.
50.	Opdrachtnemer neemt na aflevering van de jaarbestelling het grote afval (pallets, dozen, plastic om pallets) mee retour.

Retour eisen	
Eis	Omschrijving
51.	Indien producten niet goed bevonden worden dan wel verkeerd besteld zijn, zorgt opdrachtgever ervoor dat deze binnen tien schooldagen retour worden gemeld in het bestelportaal. Onder “niet goed bevonden dan wel verkeerd besteld” wordt verstaan; a. de school verkeerde artikelen heeft besteld; b. verkeerde artikelen zijn geleverd door opdrachtnemer; c. de kwaliteit van de geleverde artikelen niet conform wens van opdrachtgever is; d. de geleverde artikelen beschadigd/stuk/niet volledig zijn afgeleverd; e. meer dan de bestelde hoeveelheid is afgeleverd;
52.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de retourkosten.
53.	Indien opdrachtnemer de producten op locatie komt ophalen, is de retourtermijn 5 werkdagen.

Evaluatie eisen	
Eis	Omschrijving
54.	Eén keer per jaar wordt op bestuursniveau een afspraak gemaakt om de dienstverlening/ontwikkeling te evalueren.
55.	Opdrachtnemer overlegt eenmaal per jaar een managementrapportage.
56.	De managementrapportage bevat de volgende gegevens per school én een gecombineerd overzicht voor de hele stichting: a. naam van de school; b. aantal bestelmomenten; c. aantal spoedbestellingen;

	d. overzicht van de bestelde producten inclusief bijbehorende bedragen inclusief btw; e. overzicht van de geretournerde producten inclusief bijbehorende bedragen inclusief btw; f. leveringsbetrouwbaarheid; g. overzicht van welke lesmethodes op welke datum zijn aangeschaft; h. de klachten, de termijn van oplossen en de oplossing. De rapportage biedt de mogelijkheid om per school te filteren.
57.	Opdrachtnemer verstrekt deze managementrapportages kosteloos.
58.	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. • Duurzaamheid. KPI wordt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen. • De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: • Norm 98% van het aantal leveringen/dienstverlening. • Norm 98% van het aantal reparaties. • Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval: • Communicatie; • Reactiesnelheid; • Klantvriendelijkheid; • Bereidheid om mee te denken. Verantwoordelijkheid monitoren: De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan. Niet behalen KPI's: Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 20.000,-. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

Facturatie eisen	
Eis	Omschrijving
59.	Opdrachtnemer hanteert geen toeslag voor kleine orders.
60.	Opdrachtgever ontvangt maximaal 1x per maand, per order per school een digitale factuur voor alle geleverde producten. De factuur bestaat ten minste uit de volgende gegevens zodat opdrachtgever dit kan verifiëren en controleren: a. bestelnummer en besteldatum; b. factuuradres van de betreffende school; c. naam school + BRIN nummer school; d. grootboekrekening (na gunning communiceert opdrachtgever welke categorieën op welke grootboekrekeningen geboekt worden); e. afgenomen producten; f. prijzen incl. btw; g. prijzen excl. btw h. producten geordend per productgroep
61.	“Er worden per school en per maand aparte facturen met aparte factuurnummers opgesteld voor de volgende onderdelen: • Leerpakketten • Licenties • Lesmethoden Inschrijver neemt de inspanningsverplichting op zich om het gewenste inzicht te geven in de uitsplitsing tussen licenties en verbruiksartikelen.”

62.	Facturen worden digitaal verzonden naar facturatie@kempenkind.nl .
-----	--