

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

Aanbesteding	Europese aanbesteding voor de levering van leermiddelen ten behoeve van Stichting Signum & Stichting ATO
Projectnummer	TN560286

Eisen aan de leermiddelen	
Nr.	Eis
1. Eis	Leverancier levert naast haar standaard assortiment ook op aanvraag leermiddelen welke niet tot haar standaard assortiment behoren. Met betrekking tot de leermiddelen die niet in tot het standaard assortiment van Leverancier behoren, behoudt Koper zich het recht voor om deze rechtstreeks bij de uitgeverij van deze leermiddelen te bestellen.
2. Eis	Leverancier biedt tevens de mogelijkheid om alle door de scholen gewenste digitale leermiddelen te leveren c.q. online toegang te verschaffen tot educatieve software voor zover Koper deze wenst af te nemen via Leverancier.
3. Eis	Koper behoudt zich het recht voor om leermiddelen elders aan te kopen indien deze niet zijn opgenomen in het aanbod van de Leverancier of indien de Leverancier deze - al dan niet tijdelijk - niet kan of niet wil leveren binnen de gestelde termijn of wanneer deze rechtstreeks door de uitgever worden aangeboden.
4. Eis	Indien de consumentenprijzen van de Leverancier meer dan 10 % hoger zijn dan prijzen die door andere partijen in de markt gerekend worden voor de materialen vallend onder deze aanbesteding, dan heeft Koper het recht de betreffende materialen elders te bestellen. Dit recht vervalt als de nettoprijzen weer minder dan 10 % hoger zijn.
5. Eis	Koper houdt het recht om zelf materiaal te (laten) ontwikkelen en toe te passen gedurende de contractperiode.
6. Eis	Leverancier zorgt ervoor dat digitaal lesmateriaal, inclusief educatieve software, licenties en applicaties, binnen een termijn van maximaal drie (3) werkdagen na bestelling online beschikbaar wordt gesteld aan Koper.
7. Eis	Educatieve software aangeschaft via Leverancier moeten ontsloten kunnen worden via de Elektronische Leeromgeving (ELO) van de Koper.
8. Eis	Het is de Leverancier niet toegestaan om de mogelijkheden van educatieve software te beperken om technische redenen. Hierbij is het uitgangspunt dat de infrastructuur van de scholen adequaat is om de mogelijkheden van het softwarepakket volledig te benutten. Het is aan Leverancier om expliciet aan te geven welke eisen hieraan gesteld worden.
9. Eis	Leverancier zorgt voor een adequate afhandeling van alle rechten in relatie tot het gebruik van de leermiddelen (auteursrecht, licenties etc.).

10. Eis	Leverancier dient bij aanschaf van een methode aan te geven of er binnen een periode van 36 maanden een nieuwe of vervangende uitgave van deze methode wordt verwacht. Indien een dergelijke vervangende methode binnen deze periode beschikbaar komt, verstrekt Leverancier aan Koper een redelijke inruilkorting bij aanschaf van de nieuwe methode, ter compensatie van de beperkte gebruiksduur van de oorspronkelijke aanschaf.
11. Eis	Na aanschaf van een methode dienen de bijbehorende leermethoden, gebruiks- en verbruiksartikelen en educatieve software gedurende minimaal acht (8) jaar beschikbaar te blijven, of zolang de betreffende methode door de uitgever in gebruik wordt gehouden. Indien levering niet langer mogelijk is, wordt dit door Leverancier tijdig gemeld en wordt in overleg met Koper een passende oplossing geboden.

Eisen aan bestellen/webshop	
Nr.	Eis
12. Eis	Bestellen is mogelijk via een online webshop.
13. Eis	Leverancier maakt voor bestellen, leveren en gebruiken van leermiddelen (door leerkrachten en leerlingen) gebruik van de open standaarden die zijn vastgesteld en worden beheerd door edustandaard en brengt hiervoor geen extra kosten in rekening bij Koper. Leverancier garandeert hieraan te voldoen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
14. Eis	Leverancier ondersteunt het keuzeprocess van de school door het bieden van inzicht in het totale aanbod aan leermiddelen middels een webshop. De webshop zal, indien gewenst, per deelnemend schoolbestuur specifiek ingericht worden door de Leverancier. Op verzoek ontvangen de scholen een catalogus.
15. Eis	In de webshop wordt per leermiddel actuele informatie geboden over: • De uitgever; • Het leerjaar; • Het vakgebied; • Een omschrijving van de inhoud; • Actuele prijzen; • De beschikbaarheid van de leermiddelen; • De levertermijn; • Een foto.
16. Eis	Het online portal van Leverancier dient minimaal onderstaande functies te bevatten: • Beveiligd inloggen door het invullen gebruikersnaam en wachtwoord; • Uitgebreide zoekmogelijkheden zoals op productnaam, productgroep, alfabetische volgorde, vorige bestellingen, etc.; • Prijs van de getoonde artikelen (brutoprijs, kortingspercentage en nettoprijs); • Voorraadstatus; • Levertermijn van geselecteerd artikel indien niet op voorraad; • De beschikbaarheid van een helpfunctie; • De bestelhistorie per school tot 36 maanden terug kunnen zoeken;

	• Overzicht van methodes en licenties die een school heeft afgenomen incl. signaleringsfunctie wanneer de licentie afloopt; • De mogelijkheid om bestellingen al wel in het elektronische bestelsysteem te zetten, maar deze bestellingen pas te verzenden als Koper daar opdracht toe geeft. De bestelling blijft minimaal vier (4) weken actief in het systeem.
17. Eis	Er kunnen per school minimaal drie (3) beheerders aangemaakt worden in het bestelsysteem van Leverancier. Deze beheerders kunnen zelf een onbeperkt aantal bestelaccounts voor hun school aanmaken. Aan een beheerder kan een maximum bestelbedrag worden toegekend. Boven dit bedrag is een autorisatie door een collega noodzakelijk.
18. Eis	Er zijn geen beperkingen aan de bestelmomenten.
19. Eis	Er wordt door Leverancier geen minimale ordergrootte gehanteerd. Er geldt geen minimaal aantal afname en afname-/bestelbedrag bij bestellingen, ook niet op methodes.
20. Eis	Voor een individuele bestelling van € 50,- incl. btw of meer, worden geen leverkosten in rekening gebracht.
21. Eis	Indien er door een school een individuele bestelling voor minder dan € 50,- incl. btw wordt geplaatst, dan mag er door Leverancier een bedrag van maximaal € 6,- (incl. btw) per bestelling aan leverkosten in rekening gebracht. Deze meerkosten dienen zowel bij de bestelling als op de uiteindelijke factuur duidelijk zichtbaar te zijn.
22. Eis	Leverancier biedt, op basis van de wens van de scholen, de mogelijkheid een orderbevestiging te verstrekken. Indien de informatie op de orderbevestiging afwijkt van de bestelling, dient dit nadrukkelijk op de orderbevestiging te worden vermeld, bijvoorbeeld met betrekking tot levertijd of deelleveringen.

Eisen aan de levering	
Nr.	Eis
23. Eis	Teveel bestelde, foutief geleverde of beschadigde leermiddelen dienen zonder extra kosten door Leverancier op de locatie te worden opgehaald, uiterlijk binnen drie (3) schoolweken na melding door Koper. Koper spant zich in om eventuele afwijkingen zo spoedig mogelijk na levering te constateren en te melden.
24. Eis	Na het retourneren van teveel bestelde en/of foutief geleverde of beschadigde leermiddelen moet Leverancier binnen tien (10) werkdagen een creditnota sturen naar de betrokken school.
25. Eis	In geval van foutieve en/of beschadigde levering vindt kosteloos herlevering plaats van de juiste goederen.
26. Eis	Bestellingen dienen op een door Koper nader te bepalen plaats binnen het pand van de school en tijdstip geleverd te worden. Leverancier gaat ermee akkoord dat er in geen geval goederen buiten het pand worden afgeleverd.
27. Eis	Levering vindt altijd buiten de schoolvakanties plaats op werkdagen tussen 9:00 uur 's ochtends en 16:00 uur 's middags. Deelnemende schoolbesturen kunnen hierover afwijkende afspraken maken met Leverancier.

28. Eis	Indien de bestelling op een tijd wordt aangeboden dat een school deze niet in ontvangst kan nemen, wordt de levering in het daaropvolgende (werk)dagdeel zonder additionele kosten opnieuw aangeboden.
29. Eis	Als Leverancier zaken levert via een andere vervoerder, dan dient hiervoor vooraf afstemming met de school plaats te vinden. Bij de school dient aangegeven te worden welke partij de zaken komt leveren en op welk moment (tijdstip) dit gaat gebeuren.
30. Eis	Bij de jaarbestellingen is er een maximale levertijd van zes (6) weken.
31. Eis	Deelnemende schoolbesturen kunnen, indien gewenst, een vaste leverdag afspreken met Leverancier. Alle reguliere bestellingen gedurende het jaar die voor het einde van de schoolweek (op vrijdag vóór 16.00 uur) besteld zijn, worden in de daaropvolgende schoolweek, op de overeengekomen leverdag geleverd. Indien er geen vaste leverdag is afgesproken, worden bestellingen binnen twee (2) werkdagen geleverd. Leverancier garandeert dat het bestelde uiterlijk binnen gestelde levertermijnen wordt afgeleverd. De levertermijn is van toepassing op alle onder de raamovereenkomst vallende artikelen.
32. Eis	De te leveren artikelen zijn verpakt in afgesloten kartonnen dozen met een gewicht van maximaal 15 kg per doos. Uitgezonderd zijn stuksgewichten van meer dan 15 kg.
33. Eis	Leverancier is altijd verantwoordelijk voor het correct afleveren van een order, ook als de feitelijke levering door een derde partij wordt uitgevoerd.
34. Eis	Leverancier geeft bij deell levering op de pakbon aan of er wel of niet nageleverd wordt.
35. Eis	Per order dient een pakbon meegezonden te worden welke in een envelop, of geseald in plastic op één van de dozen behorende bij de betreffende order bevestigd dient te worden. Op de dozen staat de inhoud van de desbetreffende doos vermeld.
36. Eis	Leverancier vermeldt minimaal de volgende informatie op de pakbon: • Door de school opgegeven referentienummer; • Afleveradres en de betreffende afdeling c.q. kostenplaatsnummer; • Debiteurennummer; • Artikelnummer; • Omschrijving van het artikel; • Aantal/verpakkingseenheid; • Al geleverde producten/ aantallen en eventuele backorders.
37. Eis	Leverancier biedt in overleg met de school en de uitgever een adequate oplossing voor een eventueel optredend leveringsprobleem, ongeacht de oorzaak daarvan, op een zodanige wijze dat een ongestoorde voortgang van het lesprogramma is zeker gesteld. Op verzoek van de school kan een verbeterplan worden opgesteld.
38. Eis	Leverancievrijwaart de school in dat geval van kosten, mits de school zich heeft gehouden aan het tijdig plaatsen van de bestelling.
39. Eis	Op verzoek van scholen levert de Leverancier zichtzendingen kosteloos aan en haalt deze kosteloos op.
40. Eis	Op verzoek worden alle bestellingen gesorteerd per leerjaar afzonderlijk afgeleverd.

Eisen aan de service	
Nr.	Eis
41. Eis	Personeel dat wordt ingezet onder de verantwoordelijkheid van Leverancier (ook als het personeel niet in dienst is van Leverancier) dient zich te houden aan de op de locatie geldende gedragsregels, waarbij gedacht moet worden aan parkeren binnen de vakken, niet roken op het schoolplein, etc. Indien het personeel zich niet aan deze regels houdt, zal het personeel op eerste verzoek van de school vervangen worden door de Leverancier.
42. Eis	De klantenservice/helpdesk van Leverancier is voor het plaatsen van orders en het beantwoorden van vragen tijdens werkdagen goed bereikbaar van 08:00 – 17:00 uur. Een goede bereikbaarheid van de klantenservice/helpdesk betekent binnen vijf (5) minuten daadwerkelijk persoonlijk contact met een medewerker met relevante bevoegdheid en kennis.
43. Eis	Leverancier zet één (1) vaste contactpersoon in die contact onderhoudt met de contractmanager van het deelnemende schoolbestuur en die beslissingsbevoegdheid heeft en die verantwoordelijk is voor de coördinatie/uitvoering van de raamovereenkomst. Elke school krijgt een vaste accountmanager toegewezen welke regelmatig contact onderhoudt met de school. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren in hoge mate bereikbaar, hetgeen wil zeggen dat een eerste reactie op een verzoek van Koper binnen maximaal één (1) werkdag gegeven moet zijn. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient de Leverancier zorg te dragen voor gelijkwaardige en bij voorkeur vaste vervanging en dit te communiceren met het deelnemende schoolbestuur.
44. Eis	Alle communicatie geschiedt in het Nederlands.
45. Eis	Periodiek (minimaal één (1) maal per jaar) voert de Leverancier een voortgangsoverleg met de contractmanager van het deelnemende schoolbestuur. De Leverancier neemt steeds het initiatief hiervoor. In deze overleggen (met tenminste de contractmanager van het deelnemende schoolbestuur) komen de prestaties van de Leverancier aan de orde en geeft de Leverancier mogelijke kostenbesparende maatregelen aan. Tevens worden de ontwikkelingen in de branche en binnen de eigen organisatie besproken. Indien er informatie is waarvan de Leverancier weet (of zou kunnen weten) dat deze van groot belang is voor Koper, dan zal de Leverancier de Koper hiervan onverwijld op de hoogte stellen.
46. Eis	Indien Koper van mening is dat de accountmanager onvoldoende functioneert, zal er overleg plaatsvinden tussen de Leverancier en het deelnemende schoolbestuur over hoe de relatie kan worden verbeterd.
47. Eis	Leverancier dient uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na een overleg zorg te dragen voor de (concept) verslaglegging van alle overlegvormen.
48. Eis	De accountmanager draagt er zorg voor dat de scholen op de hoogte zijn van alle beschikbare informatie van de te bestellen materialen.
49. Eis	Leverancier heeft een klachtenregeling die voorziet in het adequaat afhandelen van klachten van scholen. Met adequaat wordt hier bedoeld dat Leverancier binnen twee (2) werkdagen de ontvangst van de klacht bevestigt naar de scholen en binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk op de klacht reageert.

Eisen aan de duurzaamheid	
Nr.	Eis
50. Eis	De door Leverancier te leveren artikelen dienen minimaal te voldoen 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 dienen de producten te voldoen aan de ter zake geldende Europese richtlijnen op het gebied van productveiligheid (CE- markering). De artikelen mogen geen gevaar opleveren tijdens het gebruik.
51. Eis	De Leverancier is verplicht te voldoen aan het besluit beheer verpakkingen en papier en karton. Dit is de Nederlandse uitwerking van de EU-richtlijn verpakking en verpakkingsafval (Richtlijn 2013/2/EU, wijziging op Richtlijn 94/62/EU). Met dit besluit is de volledige producentenverantwoordelijkheid voor verpakkingen ingevoerd. Dit betekent dat producenten en importeurs die verpakte producten op de Nederlandse markt brengen individueel verantwoordelijk zijn voor de preventie, inzameling en recycling van het gebruikte verpakkingsmateriaal.
52. Eis	Verpakkingsmaterialen, zoals o.a. dozen, plastic en pallets, worden op verzoek van de school, bij de eerstvolgende levering meegenomen door de Leverancier.
53. Eis	Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die is of zal ontstaan door het zijnerzijds niet naleven van de geldende milieuvoorschriften. Leverancier staat ervoor in dat alle benodigde vergunningen zijn verkregen en dat alle benodigde vergunningsvoorwaarden worden nageleefd.

Eisen commercieel	
Nr.	Eis
54. Eis	Naast de tarieven voor de te leveren artikelen kunnen door de Leverancier geen overige kosten in rekening worden gebracht voor de juiste uitvoering van de raamovereenkomst. De prijzen voor de te leveren artikelen zijn all-in prijzen, inclusief o.a. transport, administratieve afhandeling, rapportages, helpdesk enz.
55. Eis	Leverancier levert indien de scope van het koppelpunt catalogusinformatie wordt uitgebreid met het PO actieve ondersteuning bij het proces om te komen tot een koppelpunt catalogusinformatie dat is gevuld met volledige en actuele beschrijvende gegevens (data) van alle leermiddelen die beschikbaar zijn op de commerciële markt. Daarbij gaat het voor elk ISBN- of EAN-nummer tenminste om: • Naam methode; • Naam uitgever; • Schoolvak; • Leerjaar; • Verschijningsvorm (digitaal, folio); • Consumentenprijs (incl. BTW);

	Van toepassing zijnde BTW-tarief. Koper wenst resultaatgerichte en actieve ondersteuning.
56. Eis	De Leverancier biedt een kortingspercentage per categorie aan zoals aangegeven in bijlage 3. Dit kortingspercentage staat vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties.
57. Eis	Het te offrenen kortingspercentage per categorie is van toepassing ongeacht het aantal artikelen dat afgenomen wordt (geen kwantumkorting dus).
58. Eis	De geboden kortingspercentages worden direct op de factuur berekend.
59. Eis	Voor de levering van leermiddelen wordt de catalogusprijs minus de door Leverancier aangeboden korting in rekening gebracht bij de scholen.
60. Eis	De catalogusprijzen staan vast totdat de uitgeverijen hier een wijziging in aanbrengen. De Leverancier is nimmer gerechtigd in het nadeel van Koper af te wijken van de catalogusprijzen, zoals gepubliceerd door de uitgeverijen (zodra mogelijk via het koppelpunt catalogusinformatie).
61. Eis	Prijsverlagingen voert de Leverancier onmiddellijk door.
62. Eis	Indien er artikelen uit het standaard assortiment van de Leverancier verwijderd worden, dient de Leverancier minimaal een gelijkwaardig artikel tegen maximaal dezelfde brutoprijs als het verwijderde artikel te leveren. De Koper bepaalt of een artikel gelijkwaardig is. Als dit niet het geval is zal de Leverancier een vervangend artikel inzetten dat wel gelijkwaardig is.
63. Eis	Kortingsacties geïnitieerd vanuit de Leverancier welke een hoger kortingspercentage bieden aan de scholen dan het kortingspercentage welke voortkomt uit deze aanbesteding, overrulen de vastgelegde korting zolang deze lager is. Voorbeeld: In de aanbesteding is afgesproken dat alle scholen 25% korting krijgen op een deel van het assortiment van de leverancier. Een paar maanden later start de leverancier zelf een landelijke kortingsactie waarbij 30% korting wordt geboden op dezelfde producten. In dat geval: - De 30% actie-korting geldt voor de koper (want deze is hoger dan de 25% aanbestedingskorting). - Alle overige voorwaarden uit de raamovereenkomst blijven gewoon van kracht. - Zodra de actie afgelopen is, geldt automatisch weer de 25% vaste aanbestedingskorting.

Eis aan de evaluatie	
Nr.	Eis
64. Eis	Leverancier verstrekt bij aanvraag een digitale managementrapport in Excel. Deze dient per kalenderjaar vóór 1 februari van het daaropvolgende jaar aangeleverd te worden, en ten minste de volgende gegevens zowel per leveringsadres als voor alle leveringsadressen, zowel op schoolniveau als op bestuursniveau, samen: - Naam school - BRIN-nummer - Leveringsadressen

	- Overzicht geleverde artikelen, inclusief afleverdatum en prijs per categorie op groepsniveau en/of verdeling tussen onderbouw/middenbouw/bovenbouw of iedere andere gewenste verdeling - Overzicht aantal bestel- en levermomenten per categorie - Overzicht leveringsbetrouwbaarheid (in procenten uitgedrukte aantal artikelen die binnen de maximale levertijd geleverd zijn) - Overzicht facturatie en betaling (betaalde en openstaande bedragen per categorie en totaal) - Inclusief de volgende vergelijking - o Financiële vergelijking tussen scholen - o Vergelijking tussen scholen op basis van uitgaven per leerling op verzoek per categorie - Overzicht klachten inclusief afhandelingstijd.
--	--

Eisen aan de facturatie	
Nr.	Eis
65. Eis	Leverancier factureert de leermiddelen pas na levering op het afleveradres.
66. Eis	Artikelen dienen gespecificeerd te worden op de factuur.
67. Eis	Facturen voor geleverde goederen worden niet meegestuurd met de bestelling, maar digitaal verstuurd naar één centraal factuur adres van Koper in PDF-formaat of XML-formaat, afhankelijk van de wensen van het deelnemend schoolbestuur.
68. Eis	Leverancier zal te factureren bedragen uitsplitsen in de volgende categorieën: • Leermethoden, gebruiks- en verbruiksartikelen • Leerpakketten • Educatieve software • Spel- en ontwikkelingsmaterialen
69. Eis	Leverancier factureert per order en per school. Voor iedere order wordt één factuur per school opgesteld. In geen geval mogen facturen worden verzonden waarop meerdere scholen zijn vermeld. De verschillende categorieën (1) leermethoden, gebruiks- en verbruiksartikelen, (2) leerpakketten, (3) educatieve software en (4) spel- en ontwikkelingsmateriaal) dienen op de factuur duidelijk te worden uitgesplitst, eventueel per klas.
70. Eis	De navolgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden: • Schoolnaam; • BRIN-nummer • Afleveradres; • Factuurnummer; • Factuurdatum; • Omschrijving van het geleverde incl. leverdatum;

	• De standaardcondities (prijs/BTW/kortingene.d.); • Inkoopordernummer.
71. Eis	De facturen worden door het deelnemende schoolbestuur binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur betaald.
72. Eis	Als Koper aangeeft de facturen elektronisch te willen ontvangen (bijv. via een xml verbinding) dan is de Leverancier verplicht hieraan mee te werken. Eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor rekening van de Leverancier.
73. Eis	Facturen dienen altijd verzonden te worden door de Leverancier zelf. In geen geval zullen facturen van derden (zoals uitgeverijen) betaald worden.
74. Eis	Indien van toepassing zal er door de Leverancier binnen tien (10) werkdagen, na ontvangst retour van een artikel, of bij teveel of foutief geleverde artikelen, een creditnota gestuurd worden. In geen geval mogen openstaande creditbedragen door de Leverancier verrekend worden met openstaande facturen.

Eisen juridisch	
Nr.	Eis
75. Eis	Inschrijver gaat zonder voorbehoud akkoord met de contractuele bepalingen als vermeld in bijlage 5.A Concept raamovereenkomst en bijlage 5.B Voorwaarden (ARIV-2018) van het beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen
76. Eis	Leverancier stuurt geen reclame naar leerlingen of ouders.
77. Eis	Leverancier handelt conform de AVG. Alle gegevens die door de Koper aan de Leverancier ter beschikking worden gesteld of die door de onder raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan de Leverancier bekend worden, zullen anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Leverancier zal alle door Koper verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor commerciële doeleinden.