

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de eisen uit dit programma van eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

In dit programma van eisen en de aanbestedingsleidraad worden een aantal begrippen gebruikt die hieronder nader worden gedefinieerd.

Begrippenlijst	
Begrip	Omschrijving
Antwoordenboeken	Boeken met antwoorden die door de leerlingen worden gebruikt om zichzelf te controleren.
Consumentenprijs	De actuele consumentenadviesprijs inclusief btw van het leermiddel zoals gepubliceerd door de desbetreffende uitgeverij.
Eigen methodes	Door of namens opdrachtgever vervaardigd lesmateriaal.
Folio	Leerboeken en Werkboeken.
Gefaciliteerd leermiddelenfonds	Leermiddelenfonds waarbij de school de juridisch eigenaar is van de leermiddelen, dan wel het gebruiksrecht koopt en waarbij opdrachtnemer de, in het programma van eisen, uitgevraagde logistieke taken vervuld.
Leerboeken	Boeken (niet zijnde het folio onderdeel van LiFo materiaal, zie hiervoor “leerwerkboeken”) die naar hun aard achtereenvolgens meerdere jaren kunnen worden gebruikt en die door opdrachtgever bij opdrachtnemer worden besteld en in eigendom komen van opdrachtgever.
Leermiddelen	Licenties, licentie-Folio, leerboeken, (leer)werkboeken en antwoordenboeken die door de overheid worden bekostigd aan opdrachtgever en door opdrachtgever aan zijn leerlingen ter beschikking worden gesteld.
Leermiddelenlijst	De lijst met voor leerlingen voorgeschreven Leermiddelen die jaarlijks door Opdrachtgever wordt vastgesteld.
Leerwerkboeken	Een boek dat onderdeel uitmaakt van een Licentie-Folio Lesmethode en optioneel door opdrachtgever afgenomen kan worden. Het boek wordt in één of meerdere schooljaren door één leerling verbruikt en wordt door opdrachtgever bij opdrachtnemer besteld en komt in eigendom van opdrachtgever dan wel de leerling.
Lesmethode	De leermiddelen die het volledige verplichte lesprogramma dekken voor één vak in één leerjaar, zoals door de uitgever aan de markt aangeboden inclusief toebehoren (met uitzondering van docentenmateriaal) en eventuele opties.
Licenties	Digitaal leermiddel waarbij opdrachtgever toestemming krijgt om voor een bepaalde periode (schooljaar) middels een toegangscode, dan wel toegangslinkje, gebruik te maken van de software van de betreffende lesmethode. Een licentie heeft een eigen ISBN-nummer.
LiFo/Licentie-Folio	Digitaal leermiddel waarbij opdrachtgever toestemming krijgt om voor een schooljaar middels een toegangscode, dan wel een toegangslinkje, gebruik te maken van de licentie van de betreffende lesmethode. De licentie wordt, dan wel kan worden, aangevuld met een bijbehorend (leer)werkboek. LiFo-materiaal voldoet aan de volgende punten: • Een digitale licentie die de gebruiker de mogelijkheid biedt om alle leerjaren en niveaus van de onderbouw en/of van de bovenbouw te gebruiken van de desbetreffende lesmethode; • Het gaat hierbij om een digitale licentie van de gehele lesmethode die altijd moet worden afgenomen als onderdeel van LiFo; • Opdrachtgever ontvangt altijd de nieuwste/laatste editie van het LiFo-materiaal.
Pilot	Het gebruik van bepaalde Leermiddelen door een beperkte groep leerlingen tijdens een beperkte periode (maximaal een schooljaar), waarna de betrokken Leermiddelen als reguliere Leermiddelen aan de Leermiddelenlijst toegevoegd worden voor alle leerlingen binnen de doelgroep, of waarna de betrokken Leermiddelen niet meer gebruikt worden. De pilot biedt een kans om dat besluit op basis van praktijkervaring te nemen.

Werkboeken	Boek, al dan niet voorzien van een bijbehorende digitale component (niet zijnde onderdeel van LiFo materiaal), dat in één of meerdere schooljaren door één leerling wordt verbruikt en dat door opdrachtgever bij opdrachtnemer wordt besteld en in eigendom komt van opdrachtgever dan wel de leerling.
------------	--

Bestellingen eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Actueel inzicht in beschikbare leermiddelen</u> Opdrachtnemer zorgt dat opdrachtgever altijd actueel inzicht heeft, middels een leermiddelencatalogus, in het aanbod, de consumentenprijzen en de beschikbaarheid van alle op de markt beschikbare leermiddelen voor het voortgezet onderwijs die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden.
2.	<u>Leermiddelenlijst</u> Opdrachtnemer zet de leermiddelenlijst klaar in een door opdrachtnemer ter beschikking gesteld portal. Opdrachtgever voert de wijzigingen door en bestelt de leermiddelen via de portal. Opdrachtgever stelt uiterlijk één week na de voor SintLucas geldende meivakantie de definitieve leermiddelenlijsten (m.b.t. de methodes, aantallen volgen later) beschikbaar aan opdrachtnemer.
3.	<u>Proactieve houding</u> Opdrachtnemer controleert ISBN-/EAN-nummers, prijzen en de consistentie daartussen. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding en opdrachtnemer signaleert en communiceert de verwachte beschikbaarheid van nieuwe leermiddelen. Opdrachtnemer signaleert, voor zover mogelijk, afwijkingen en/of niet logische aantallen en communiceert en adviseert daarover. Opdrachtgever is vrij alle op de markt beschikbare leermiddelen op te voeren op de leermiddelenlijst. De ontvangst van de door opdrachtgever geplaatste bestellingen wordt door opdrachtnemer binnen twee werkdagen schriftelijk bevestigd. Opdrachtgever kan de bestelling aanpassen als uit de bevestiging blijkt dat opdrachtgever een (deels) foutieve bestelling heeft geplaatst.
4.	<u>Inkoop</u> Opdrachtnemer koopt alle door opdrachtgever gewenste en op de markt beschikbare leermiddelen in, die door opdrachtnemer geleverd kunnen worden.
5.	<u>Bestel- en beheerportal</u> Opdrachtnemer stelt het online portal beschikbaar voor het bestellen en beheren van leermiddelen voor een gefaciliteerd leermiddelenfonds. De portal biedt in ieder geval de volgende mogelijkheden: 1. Koppeling met Magister. 2. Gebruiksvriendelijke bestelmogelijkheid. 3. Mogelijkheid om verschillende rechten toe te kennen aan de verschillende gebruikers. 4. Mogelijkheid tot bestellen van aanvullend leermateriaal. 5. Mogelijkheid om een overzicht te raadplegen van alle uitstaande bestellingen. 6. Mogelijkheid bestellingen te wijzigen. 7. Rapportage mogelijkheid. 8. Inzage in actuele voorraad.
6.	<u>Inventarisatie</u> Opdrachtnemer inventariseert de voorraad, inclusief uitstaande voorraad bij de leerlingen, en bestelt – op basis van de aantallen op de leermiddelenlijst – het verschil (tekort). Opdrachtnemer ontvangt alle bestellingen in haar magazijn en controleert de ontvangen orders op kwaliteit en hoeveelheid.
7.	<u>Proces digitale leermiddelen</u> Opdrachtgever bestelt de licenties en het LiFo-materiaal (in bulk) bij opdrachtnemer. Bij start van het schooljaar zet opdrachtnemer de linkjes naar de leermiddelen klaar in de ELO. Opdrachtgever wijst vervolgens in de ELO deze linkjes toe aan individuele leerlingen of juiste groep leerlingen.
8.	<u>ECK iD</u> Leerlingen krijgen bij definitieve inschrijving in de ELO automatisch een ECK iD in de ELO toegekend (niet zichtbaar, beveiligd opgeslagen). Dit ECK iD wordt gebruikt in de geautomatiseerde samenwerking tussen de ELO en de systemen van distributeurs en leveranciers.

9.	<u>Bestelperiode</u> Leerlingen bestellen in de bestelperiode (vanaf week voorafgaand aan de vakantie regio Zuid) hun leermiddelen voor het nieuwe schooljaar online bij opdrachtnemer. Zij loggen bij opdrachtnemer in met hun school/ELO-account. Opdrachtgever kan gedurende het gehele schooljaar bestellingen plaatsen.
----	---

Leveringen eisen	
Eis	Omschrijving
10.	<u>Samenstellen pakketten</u> Opdrachtnemer vervaardigt de individuele leermiddelenpakketten op haar eigen locatie.
11.	<u>Leveringsvoorwaarden</u> Alle leveringen zijn DDP. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
12.	<u>Levering</u> Folio materiaal wordt, voor aanvang van het nieuwe schooljaar, in één pakket per leerling op een door de leerling te selecteren adres geleverd. Bij het uitleveren van de Licenties maakt opdrachtnemer gebruik van de afspraken en marktstandaarden zoals vastgelegd in de afspraken van Programma Start Schooljaar. Deze afspraken zijn nu nog gebaseerd op de ECK-standaarden. Op enig moment gaan deze vervangen worden door de Edu-V-standaarden. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer handelt conform de afspraken uit Programma Start Schooljaar.
13.	<u>Leveringspercentage licenties</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 100% van de bestelde licenties op of voor de afgesproken datum op leerlingniveau ontsloten zijn.
14.	<u>Leveringspercentage folio materiaal</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal 96% van het bestelde folio materiaal op of voor de afgesproken datum geleverd wordt. Delen (zoals B-delen) die logischerwijs niet benodigd zijn aan de start van het schooljaar en folio materiaal waarvan door opdrachtnemer al voor het moment van bestellen aan opdrachtgever bekend is gemaakt dat deze niet tijdig beschikbaar zijn, tellen hierbij niet mee.
15.	<u>Foutieve en/of beschadigde leveringen</u> In geval van foutieve en/of beschadigde leveringen vindt kosteloos een nieuwe levering plaats van de bestelde materialen.
16.	<u>Startmateriaal</u> Opdrachtnemer zorgt bij het niet tijdig leveren van folio materiaal, op verzoek binnen drie werkdagen voor startmateriaal dat het folio materiaal tijdelijk vervangt. Het gaat daarbij alleen om die delen (hoofdstukken) die nodig zijn zolang het folio materiaal nog niet beschikbaar is. Het startmateriaal wordt op verzoek van opdrachtnemer weer ingeleverd. Opdrachtgever kan er ook voor kiezen om zelf kopieën te vervaardigen. In dat geval kunnen de kosten hiervoor in rekening worden gebracht bij opdrachtnemer.
17.	<u>Nabestelling</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende het gehele schooljaar nabestellingen te plaatsen. Opdrachtnemer levert nabestellingen, voorradig bij opdrachtnemer of de uitgever, binnen vijf werkdagen. Indien folio materiaal niet meer voorradig is (bij opdrachtnemer en bij de uitgever), zorgt opdrachtnemer binnen de gestelde termijn van drie werkdagen voor startmateriaal van het folio materiaal, mits de uitgever dit toestaat. Het gaat daarbij alleen om die delen (hoofdstukken) die nodig zijn zolang het folio materiaal nog niet beschikbaar is. Het startmateriaal wordt op verzoek van opdrachtnemer weer ingeleverd.
18.	<u>Levering nabestelling</u> Nabestellingen worden op het adres geleverd dat is aangegeven bij de bestelling.
19.	<u>Pakketwisselingen</u> Opdrachtnemer verzorgt voor leerlingen die van richting/vak veranderen eventuele pakketwissels van leermiddelen lopende het schooljaar binnen vijf werkdagen, mits beschikbaar bij de uitgever. Digitaal materiaal wordt binnen twee werkdagen ontsloten.

20.	<u>Retouren folio materiaal</u> Retouren, in verband met te veel of foutief besteld folio materiaal (hieronder vallen ook werkboeken met een licentie (niet zijnde LiFo), met een maximum van 2% van de orderwaarde (alle opdrachten in een schooljaar), kunnen binnen 20 werkbare schooldagen na de start van het schooljaar (en voor nabestellingen 20 werkbare schooldagen na ontvangst van de nabestelling) franco onbeschreven, onbeschadigd, niet geactiveerd en indien van toepassing in de originele seal/verpakking geretourneerd worden en zullen door opdrachtnemer gecrediteerd worden.
21.	<u>Retouren LiFo en licenties</u> LiFo en licenties die aan het begin van het schooljaar geleverd zijn en tot 15 oktober van het betreffende schooljaar nog niet door de leerling geactiveerd (gebruikt) zijn kunnen geretourneerd worden en zullen door opdrachtnemer volledig gecrediteerd worden. Het koppelen van een licentie aan een leerling telt nog niet als activeren. In het geval van LiFo geldt daarnaast dan de volledige combinatie in originele staat wordt geretourneerd. Bij een latere levering van LiFo en licenties geldt een termijn van maximaal vier weken waarbinnen LiFo en licenties geretourneerd kunnen worden en door opdrachtnemer gecrediteerd worden. Het gaat hierbij alleen om LiFo en licenties die als gevolg van een foutieve bestelling, een foutieve koppeling of een leerling die onverwacht de school verlaat (in de zomer of in de eerste drie weken van het nieuwe schooljaar) niet geactiveerd zijn.

Inname eisen	
Eis	Omschrijving
22.	<u>Inname leermiddelen</u> Opdrachtnemer stuurt leerlingen een brief of email met de lijst met boeken die ingeleverd moeten worden. In deze brief staat duidelijk vermeldt dat beschadigde leermiddelen of niet ingeleverde leermiddelen voor rekening van de leerling komen. Opdrachtnemer neemt de leermiddelen aan het einde van het schooljaar in. Opdrachtnemer stelt voldoende en goed geïnstrueerd personeel en materiaal beschikbaar om de inname soepel te laten verlopen. Opdrachtgever maakt de inleverafpraak met de leerlingen en stelt voldoende ruimte beschikbaar. Opdrachtnemer stelt containers beschikbaar en regelt het transport van de containers. De wachttijd per leerling vanaf het afgesproken moment bedraagt maximaal 30 minuten.
23.	<u>Beoordeling leermiddelen</u> Opdrachtnemer beoordeelt de boeken op schades op de locatie van SintLucas in het bijzijn van de leerlingen.
24.	<u>Inleverbewijs</u> Direct na inlevering krijgt iedere leerling, op locatie, een inleverbewijs waarop staat welke leermiddelen wel en niet ingeleverd zijn en wat de eventuele schade is aan het leermiddel. Opdrachtnemer registreert per leerling de schades en vermissingen. Opdrachtnemer factureert eventuele schades en/of vermissingen op leerlingniveau aan de leerlingen. Indien leerlingen niet betalen stuurt opdrachtnemer tweemaal een herinnering. Als er, na een tweede herinnering, nog steeds niet is betaald, wordt het overzicht (gespecificeerd per leerling inclusief de verzonden facturen) van de niet betaalde schades en of vermissingen overgedragen aan opdrachtgever. De geïnde bedragen voor de schades en of vermissingen worden uiterlijk eind oktober overgemaakt aan opdrachtgever.
25.	<u>Herstel leermiddelen</u> Opdrachtnemer herstelt waar nodig en waar mogelijk beschadigde leermiddelen en slaat deze op haar eigen locatie. Leermiddelen die gedurende het schooljaar niet gebruikt worden blijven op locatie van opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor de benodigde verzekeringen.
26.	<u>Ophalen huidige leerboeken</u> Opdrachtnemer haalt de huidige leerboeken aan het einde van schooljaar 2026/2027 op de locatie van opdrachtgever op. De inname wordt georganiseerd door de huidige leverancier. Opdrachtnemer komt de leerboeken zo snel mogelijk na de inname ophalen en stelt hiervoor containers beschikbaar.
27.	<u>Overdracht voorraad en data</u> Opdrachtnemer zorgt aan het einde van de overeenkomst voor een goede overdracht van de voorraad leermiddelen en de beschikbare data van opdrachtgever in de portal van opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt de in zijn magazijn aanwezige voorraad leermiddelen die van opdrachtgever is naar de nieuwe leverancier, dan wel opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze voorraad meegenomen wordt op de inname dag

	aan het einde van het laatste schooljaar, zodat de nieuwe leverancier de voorraad samen met de ingenomen leermiddelen mee kan nemen. Beschikbare data bevat in ieder geval: • Leermiddelenlijst inclusief jaar van opvoer op de leermiddelen lijst; • Looptijd van LiFo; • Voorraadgegevens.
--	---

Open-content eisen	
Eis	Omschrijving
28.	<u>Pilots</u> Indien een andere marktpartij dan opdrachtnemer een pilot aanbiedt die opdrachtnemer niet kan bieden, dan heeft opdrachtgever het recht om deze pilot af te nemen. Dit kan tot gevolg hebben dat de omzet van de overeenkomst de komende jaren afneemt. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer mag onderwijskundige ontwikkelingen niet belemmeren.
29.	<u>Experimenteren</u> Er is ruimte voor de docent om te experimenteren en kennis te maken met nieuwe leermiddelen voordat tot aanschaf wordt overgegaan. Alleen die leermiddelen worden aangeschaft die de docent daadwerkelijk wil en gaat gebruiken. Het tussendoor veranderen en andere keuzen maken voor leermiddelen op basis van nieuwe inzichten in marktontwikkelingen wordt zo veel mogelijk gefaciliteerd.
30.	<u>Open-content/Neon-content/eigen ontwikkelde content</u> Indien Opdrachtgever methoden van open-content, Neon-content, niet door opdrachtnemer te leveren leermiddelen en/of eigen ontwikkelde content wenst in te zetten, dan mag deze content buiten de overeenkomst aangeschaft worden. Dit kan tot gevolg hebben dat de omzet van de overeenkomst de komende jaren afneemt. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer mag onderwijskundige ontwikkelingen niet belemmeren.

Kwaliteit eisen	
Eis	Omschrijving
31.	<u>Kwaliteitsnormen leermiddelen</u> Bij gebruikte leermiddelen gelden de volgende kwaliteitsnormen: • Bij normaal gebruik is het betreffende Leerboek nog minimaal twee jaar te gebruiken; • Er ontbreken geen pagina's of bijlage(n); • Geen vochtschade; • Geen wezenlijke schade aan kaft of rug; • Alle tekst is leesbaar en alle afbeeldingen zijn zichtbaar; • Er zijn door eerdere gebruikers geen discriminerende, godslasterende, religieuze en/of seksistische teksten of afbeeldingen evenals scheldwoorden in het betreffende leermiddel aangebracht. • De leermiddelen bevatten geen persoonlijke papieren en zijn niet voorzien van kaftpapier. De boeken worden ongeacht de leeftijd geleverd voor 25% van de consumentenprijs.
32.	<u>Toepassing kwaliteitsnormen</u> Bovenstaande kwaliteitsnormen zijn ook van toepassing op de aan het begin van het schooljaar uitgeleverde leermiddelen. Indien de boeken daaraan niet voldoen kunnen deze omgewisseld worden. Opdrachtnemer wil voordat nieuwe leermiddelen worden besteld, geïnformeerd worden over het aantal afgekeurde boeken.
33.	<u>Functioneren licenties</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist functioneren van alle door opdrachtgever bij opdrachtnemer afgenomen licenties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk oplossen van het probleem en neemt een proactieve houding aan als blijkt dat het een "keten" probleem is.
34.	<u>Wet bescherming persoonsgegevens</u> Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst 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.

35.	<u>Verwerkersovereenkomst</u> Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten worden. Hiervoor zal de laatste versie modelverwerkersovereenkomst behorende bij het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy gebruikt worden.
-----	---

Financiële eisen	
Eis	Omschrijving
36.	<u>Facturatie dienstverlening</u> Alle kosten voor de werkzaamheden voortvloeiend uit de eisen zoals opgenomen in dit programma van eisen zijn opgenomen in het bedrag per leerling voor kosten dienstverlening en omvatten de volledige vergoeding voor de werkzaamheden zoals opgenomen in dit programma van eisen. Niet genoemde kosten kunnen niet alsnog in rekening worden gebracht zonder overleg met en na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever.
37.	<u>Factuurgegevens</u> Opdrachtnemer factureert digitaal (PDF én UBL), met een specificatie in Excel-formaat, naar het door opdrachtgever nader te specificeren e-mailadres.
38.	<u>Creditering</u> Crediteringen en verzoeken tot crediteringen dienen binnen 30 dagen afgehandeld te worden.
39.	<u>Geoffreerde percentages</u> De op het prijzenblad opgegeven percentages zijn geldig voor de volledige contractduur, inclusief eventuele optiejaren. De percentages zijn ook van toepassing op in de toekomst op te nemen leermiddelen en gelden ook voor nabestellingen.
40.	<u>Prijs gekochte leerboeken en werkboeken/leerwerkboeken</u> De prijs voor de gekochte leerboeken en de werkboeken wordt bepaald door de consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de overeenkomst.
41.	<u>Prijs licenties en LiFo</u> De prijs voor licenties, LiFo (inclusief de daarbij horende leerwerkboeken) wordt bepaald door de consumentenprijs te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de overeenkomst.
42.	<u>Prijzen van niet commerciële uitgevers</u> Voor leermiddelen (m.u.v. licenties en LiFo) waarbij opdrachtnemer minder dan 15% korting van de uitgever ontvangt geldt de volgende formule: $VP = CP \times (1,25 - (KU + CK))$ VP = Verkoopprijs, de prijs die opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever, in euro's. CP = Consumentenprijs, zoals omschreven in de begrippenlijst, in euro's. KU = Korting uitgever, korting die opdrachtnemer ontvangt bij de betreffende uitgever, in %/100. CK = Contractkorting, de korting zoals door opdrachtnemer geoffreerd, in %/100 Aan deze regeling zijn de volgende voorwaarden verbonden: • Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever bij het opstellen van de leermiddelenlijst op de hoogte dat het om een methode gaat die onder deze regeling valt. • Opdrachtnemer toont aan dat hij van uitgever minder dan 15% korting ontvangt op de consumentenprijs. • De betreffende leermiddelen worden apart gefactureerd zodat het voor Opdrachtgever inzichtelijk en controleerbaar is. • Opdrachtnemer verleent medewerking indien Opdrachtgever dit verlangt om deze factuur te controleren.

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
43.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst en een passend en professioneel taalgebruik heeft, beschikbaar voor het oplossen van eventuele vragen/problemen, via internet en/of telefoon. Deze mogelijkheid is al bij aanvang van het contract beschikbaar. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen. De maximale oplostijd bedraagt drie werkdagen.
44.	<u>Klantenservice</u> Opdrachtnemer heeft directe interactie, middels een klantenservice, met de leerlingen en ouders voor het oplossen van eventuele vragen/problemen/klachten, via internet en/of telefoon. Deze mogelijkheid is al bij aanvang van de zomervakantie beschikbaar. De inhoudelijke responstijd is maximaal twee werkdagen. Opdrachtnemer registreert alle vragen en klachten gesteld door leerlingen van Opdrachtgever en rapporteert hierover in de jaarlijkse managementrapportage.
45.	<u>Managementinformatie</u> Opdrachtnemer heeft onderstaande managementinformatie online beschikbaar in een voor opdrachtgever toegankelijke portal: • Leveringspercentage; • Omzetrapportage; • Vragen en klachten gesteld door leerlingen, inclusief responsetijd en oplostijd; • Verhouding tussen licenties, folio en LiFo (indien mogelijk); • Opvoerdata methoden; • Overzicht van geleverde leerboeken, (leer)werkboeken, licenties en LiFo en dienstverlening in zijn totaliteit in aantallen en geld.