



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

Hoofdstuk 1. INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Hoofdstuk 2. Doel van dit document	3
2.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 3. Algemene eisen.....	4
3.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
3.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
3.2.1. <i>Social return</i>	5
3.3. <i>Verzekering</i>	6
3.4. <i>Business Etiquette.....</i>	6
Hoofdstuk 4. Juridische kaders	7
4.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	7
Hoofdstuk 5. Financiële afspraken	8
5.1. <i>Prijsstelling.....</i>	8
5.1.1. <i>Specifieke prijsstellingen voor perceel 1</i>	9
5.1.2. <i>Specifieke prijsstellingen voor perceel 2</i>	9
5.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren.....</i>	9
5.2.1. <i>Alleen e-factureren</i>	10
5.2.2. <i>Elektronisch bestellen.....</i>	12
5.2.3. <i>Leveranciersomgeving</i>	13
Hoofdstuk 6. Specificatie van de opdracht	18
6.1. <i>Levering en dienstverlening</i>	18
6.1.1. <i>Online producten</i>	19
6.2. <i>Specifieke kwaliteitseisen – perceel 1</i>	19
6.2.1. <i>Boeken</i>	20
6.2.2. <i>E-Books.....</i>	20
6.2.3. <i>Abonnementen.....</i>	21
6.3. <i>Specifieke kwaliteitseisen – perceel 2</i>	21
6.4. <i>Implementatie van de dienstverlening</i>	22
6.5. <i>Communicatiestructuur</i>	23
6.6. <i>Managementinformatie en KPI's.....</i>	25
6.7. <i>Klachten en helpdesk.....</i>	28
6.8. <i>(Informatie)Beveiliging eisen</i>	29

Hoofdstuk 2. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Vakliteratuur & Abonnementen Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

2.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig of beter".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1 **Gunningseisen**

Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

UE 1. **Uitvoeringseisen**

Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.

Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 3. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

3.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

3.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) en categoriemanagement Vakliteratuur & Abonnementen hebben ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC en categoriemanagement Vakliteratuur & Abonnementen wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

In deze specifieke aanbesteding wordt maatschappelijk verantwoord inkopen en het thema "duurzaamheid" meegenomen in de wensen. Dit geeft gehoor aan de beantwoording van de marktconsultatie waaruit verschillende initiatieven binnen de markt op gebied van duurzaamheid naar voren komen maar tegelijkertijd ook wordt aangegeven dat de invloed van marktpartijen gezien hun rol als intermediair tussen opdrachtgever en uitgeverijen op het thema duurzaamheid gering is. Het opnemen van dit aspect in de wensen zorgt dat de ondernemingen die bezig zijn met dit thema zich kwalitatief kunnen onderscheiden en hierdoor meer kans maken om in aanmerking te komen voor deze opdracht.

Meer informatie met betrekking tot de Rijksbrede inkoopstrategie 'Inkopen met impact' vindt u [hier](#).

3.2.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

Categoriemanagement Vakliteratuur & Abonnementen, kiest bij social return voor maatwerk. Deze aanpak wordt ook social return 2.0 genoemd. Deze aanpak van social return geeft randvoorwaarden voor in de invulling van social return. Binnen de randvoorwaarden bestaat veel ruimte om optimaal invulling te geven aan social return wat maatwerk en experimenten aanmoedigt. Meer informatie vindt u op www.maatwerkvoormensen.nl en op [Pianoo](#). De randvoorwaarden en andere informatie betreft social return van deze specifieke aanbesteding zijn opgenomen in bijlage A – Social return

UE 1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan van een inzet van €7.500 per contractjaar voor social return. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht. In bijlage A – Social return vind u randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return.

UE 2. Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven:

- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over deze periode gehaalde waarde.

De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.

UE 3. Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst het in dit document benoemde bedrag niet lijkt te halen, kan de opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg:

- a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde bedrag in UE1.

b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.

UE 4. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE 1 kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal opdrachtgever een creditnota sturen die opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer. De opgelegde betaling kan maximaal 150% van het openstaande bedrag zijn.

UE 5. Voorafgaand aan het tekenen van de raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.

3.3. Verzekering

UE 6. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen:

- Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000 per gebeurtenis en 5.000.000 per jaar.

De voor de in opdracht in aanmerking komende opdrachtnemer verstrekt hiertoe bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten.

3.4. Business Etiquette

Eis 2. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 2 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst/overeenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 4. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

4.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst.

Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Hoofdstuk 5. Financiële afspraken

5.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Prijzenblad in bijlage 11 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 4. Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en **exclusief BTW**.

Eis 5. Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.

Eis 6. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.

Eis 7. Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.

Eis 8. De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.

Eis 9. Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffreerde prijzen.

Eis 10. In het geval er invoerkosten dienen te worden betaald neemt opdrachtnemer hierover contact op met de desbetreffende deelnemende dienst. Opdrachtgever geeft schriftelijk goedkeuring op deze meerkosten waarna opdrachtnemer deze verwerkt in de factuur.

Eis 11. Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd. Wanneer een percentage dient te worden ingevoerd bestaat wel de mogelijkheid hier 0 (nul) in te vullen. Negatieve percentages worden niet geaccepteerd.

UE 7. De geoffreerde prijzen zijn vast van tot en met 31-12-2023. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 2024, worden geïndexeerd op basis van de tabel 'Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2010 = 100', (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=3F229>.

Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 1 maand voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 december schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de opdrachtgever. De goedkeuring van opdrachtgever

behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.
Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.

5.1.1. Specifieke prijsstellingen voor perceel 1

- | | |
|---------|--|
| Eis 12. | <ul style="list-style-type: none">• Verzendkosten worden enkel in rekening gebracht bij fysieke verzending en gelden per adres.• Handelingskosten worden afgerekend per bestelling. In het geval een bestelling van 100 stuks of meer is, waarin een combinatie van (verschillende) boeken, cd's en dvd's mogelijk zijn, wordt er een apart tarief in rekening gebracht.• Handelingskosten van een bestelling van 100 stuks of meer is gelijk aan, of duurder dan wanneer een bestelling minder dan 100 stuks betreft.• Tarief E-product per abonnement per jaar betreft de prijs voor de totale dienstverlening per jaar.• Consolidatiekosten zijn kosten die in rekening mogen worden gebracht wanneer een deelnemende dienst extra service vraagt voor stickers op elke uitgave met metadata en/of circulatiestickers van een deelnemende dienst. Deze bladen worden veelal niet direct door de uitgever/drukkerij bij de deelnemende dienst bezorgd, maar door de opdrachtnemer. Het ingevulde tarief geldt per abonneemten per jaar.• Het ingediende kortingspercentage voor 100 of meer gelijke fysieke producten in één bestelling wordt berekend over het totaalbedrag van de betreffende bestelling. |
|---------|--|

5.1.2. Specifieke prijsstellingen voor perceel 2

- | | |
|---------|---|
| Eis 13. | <ul style="list-style-type: none">• Administratiekosten gelden per abonnement per jaar en zijn inclusief bezorgkosten.• Bezorgkosten ochtend worden per jaar in rekening gebracht als toeslag bovenop de administratiekosten• Stickerkosten worden in rekening gebracht op vraag van deelnemende dienst als extra service en gelden per abonneemten per jaar.• Toeslag betaalkosten wordt in rekening gebracht per bestelling wanneer er gebruik wordt gemaakt van vreemde valuta, zijnde geen Euro's• Beheerkosten worden in rekening gebracht wanneer opdrachtnemer het abonnementsaccount beheert en gelden per jaar. Hierbij is opdrachtnemer niet de aanbieder van het abonnement. |
|---------|---|

5.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren

De deelnemende diensten maken gebruik van verschillende systemen voor het bestellen en factureren van vakliteratuur & abonnementen. Ook wanneer deelnemende diensten

gebruik maken van dezelfde systemen kunnen onderlinge werkwijze of wensen verschillen.

Op dit moment is binnen de Rijksoverheid een separate aanbesteding bezig voor een nieuw (facturatie/bestel)systeem wat Digi-Inkoop vervangt. Ook voor deelnemende diensten die geen gebruik maken van Digi-Inkoop kan gelden dat tijdens de contractperiode een nieuw (facturatie/bestel)systeem wordt geïntroduceerd.

Waar Digi-Inkoop staat dient te worden gelezen Digi-Inkoop of diens opvolger.

Opdrachtnemer moet te alle tijden in staat zijn om op de (nieuwe) bestel- en facturatiesystemen van de deelnemende diensten aan te sluiten. Dit betekent dat ten tijde van de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe koppelingen met nieuwe facturatiesystemen nodig kunnen zijn.

In de paragrafen 5.2.1 Alleen e-factureren en 5.2.2 Elektronisch bestellen wordt een generiek beeld over bestellen en factureren weergegeven. Deelnemende diensten kunnen echter specifieke eisen over bestellen en factureren hebben passend bij hun specifieke behoefte. Opdrachtnemer dient hierover in gesprek te treden met de deelnemende diensten en de door de deelnemende dienst gewenste methodiek toe te passen.

5.2.1. Alleen e-factureren

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via een broker (zoals Peoplesoft/Oracle)
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://helpdesk-efactureren.nl/).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van Digi-Inkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

NB: Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- Naam en adres van de inschrijver;
- Het KvK-nummer van de inschrijver;
- Het btw-nummer van de inschrijver;
- Het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de inschrijver;
- Het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht;
- Het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd);
- Het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers (41xxxxxxxx of 45xxxxxxxx));
- Contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst);
- Artikelcode (indien van toepassing);
- De omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten;
- De bestelde/geleverde hoeveelheid;
- De prijs per eenheid.

UE 8. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de deelnemende dienst gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

UE 9. Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op e-factureren via de door de deelnemende diensten voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.

UE 10. De Rijksoverheid en andere deelnemende diensten berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort of andere (facturatie)systemen. Bij een directe aansluiting op de Digipoort of andere (facturatie)systemen komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

UE 11. De facturen van de opdrachtnemer worden door het koppelvlak met de betreffende inkoopworkflowsysteem rechtstreeks en automatisch afgehandeld. De geleverde producten worden niet meer in de verzamelfactuur opgenomen. Wel blijft de managementinformatiebehoefte op het totaalniveau bestaan en dient de opdrachtnemer daaraan te voldoen.

UE 12. Ondanks de rechtstreekse factuuraafhandeling stelt de opdrachtnemer elke deelnemende dienst in staat (maandelijks) de eigen factuurspecificatie te controleren. De door opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie vormt de basis voor de verzamelfactuur naar de betalende organisatie. Deze specificatie dient op verzoek van een deelnemende dienst separaat aan hen gestuurd te kunnen worden dan wel gedownload te kunnen worden in de elektronische bestelomgeving. Deze specificatie dient vijf (5) werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn.

UE 13. Opdrachtnemer stuurt, in geval de deelnemende dienst geen gebruik maakt van één van de inkoopworkflowsystemen, maandelijks (digitaal) een verzamelfactuur van alle geleverde producten naar de betreffende deelnemende dienst. Op deze factuur moeten alle producten, die in de voorafgaande maand zijn geleverd, in rekening worden gebracht.

UE 14. Indien een deelnemende dienst niet akkoord gaat met de door opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie, treden partijen in overleg met elkaar om het verschil op te helderen. Indien de overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke specificatie vindt verrekening plaats via een creditnota of aanvullende nota op hetzelfde moment als de eerstvolgende maandfactuur.

UE 15. De facturatie dient maandelijks na uitvoering van de dienstverlening plaats te vinden. De verzamelfactuur inclusief specificatie wordt door opdrachtnemer uiterlijk tien (10) werkdagen na afloop van de maand verstuurd. Opdrachtnemer dient een (standaard) betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

Bij rechtstreekse betalingen door deelnemende dienst (o.a. Digi Inkoop) kan de termijn afwijken.

UE 16. Opdrachtnemer conformeert zich aan de wijze van facturatie zoals gevraagd door de deelnemende dienst.

UE 17. Facturen worden zo snel mogelijk verstuurd maar in ieder geval nooit later dan uiterlijk 6 maanden na eerste levering van een nieuw product dan wel de verlenging van een bestaand abonnement.

5.2.2. Elektronisch bestellen

De deelnemende diensten dienen op verschillende wijzen te kunnen bestellen. Er wordt in ieder geval onderscheid gemaakt tussen Lees-Rijk (punch-out met Digi-Inkoop), Digi-Inkoop en de bestelomgeving van de opdrachtnemer.

Lees-Rijk en Digi-Inkoop

De categoriemanager van Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen heeft Lees - Rijk geïntroduceerd. Lees-Rijk is de digitale omgeving van de Rijksoverheid waarmee inzicht in de te verwerven vakliteratuur en abonnementen door de deelnemende dienst wordt verkregen. Lees- Rijk is hét toegangskanaal voor deelnemende dienst voor het zoeken naar de juiste content.

Door middel van een API zal de content van de leveranciersomgeving doorzoekbaar zijn voor de deelnemende dienst.

Lees-Rijk is als Bestelcatalogus aangesloten op de Digi-Inkoop infrastructuur om het bestel – en facturatieproces van de deelnemers te ondersteunen, dit omvat ook het proces van het bestellen van abonnementen.

Lees-Rijk is eveneens aangesloten op inkoopworkflowsystemen zoals Leonardo/SAP. Ook andere departementaal- eigen systemen kunnen nu of in de toekomst hierop aangesloten worden. Deze deelnemers kunnen voor het geautomatiseerd afhandelen van eenmalige bestellingen gebruik maken de Bestelcatalogus Lees-Rijk.

Digi-Inkoop biedt een Cataloguskanaal en een Abonnementenkanaal. Hiermee ondersteunt Digi-Inkoop het elektronisch bestellen en facturen van zowel eenmalige bestellingen (bijvoorbeeld boeken) als die van abonnementen. Indien de deelnemende dienst gebruik maakt van Digi-Inkoop, zal de bestelprocedure via Lees-Rijk en Digi-Inkoop verlopen.

Bestelomgeving van de opdrachtnemer

Wanneer de deelnemende dienst (nog) geen gebruik maakt van bovenstaande oplossingen zal bestelling via de bestelomgeving van de opdrachtnemer plaatsvinden.

Meer informatie betreft bestellen en factureren is opgenomen in bijlage B.

UE 18.	Opdrachtnemer sluit conform de specificaties in paragraaf 5.2 en 5.3 en zoals in bijlage B opgenomen zo snel mogelijk – maar uiterlijk binnen één (1) maand na de beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomsten aan op de benodigde IT-structuren. Hierbij houdt opdrachtnemer rekening met eventuele specifieke wensen per deelnemende dienst. Deze eis heeft een opschortende werking in de raamovereenkomst.
---------------	--

UE 19.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten en in stand houden van de (aan Lees-Rijk gekoppelde) leveranciersomgeving, dit is inclusief een zoekfunctionaliteit die aangesloten kan worden op de Lees-Rijk API. Alle informatie op deze database dient te allen tijde actueel te zijn en te voldoen aan de door de Rijksoverheid gestelde richtlijnen.
---------------	--

UE 20.	De opdrachtnemer berekent geen kosten door aan de opdrachtgever voor de aansluiting op Lees-Rijk en voor de aansluiting op de inkoopworkflowsystemen. Alle (investerings)kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtgever berekent de opdrachtnemer geen kosten voor aansluiting op Lees-Rijk en de inkoopworkflowsystemen. Opdrachtnemer neemt evenmin geen kosten in rekening voor het gebruik van de eigen bestelomgeving van opdrachtnemer.
---------------	---

5.2.3. Leveranciersomgeving

De leveranciersomgeving is de functioneel technische omgeving die de opdrachtnemer aanbiedt om invulling te geven aan de in dit en het beschrijvend

document opgenomen eisen en wensen. De leveranciersomgeving omvat het achterliggende bestel-, informatie- en/of abonnementensysteem van de opdrachtnemer waarin (gemandateerde) medewerkers van deelnemende diensten folio producten, digitale bronnen en bijbehorende diensten (zoals abonnementenbeheer, managementrapportages etc.) kunnen inzien en bestellen. Dit achterliggende bestel-, informatie- en/of abonnementensysteem van de opdrachtnemer moet worden aangesloten op de door opdrachtgever ter beschikking gestelde omgeving Lees-Rijk. Aan deze leveranciersomgeving van de opdrachtnemer worden de volgende eisen gesteld.

UE 21. De leveranciersomgeving van de opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld, zo ook de documentatie (bijv. de rapportages) die op deze omgeving wordt aangeboden en biedt de mogelijkheid tot het onderhouden van kostenplaatsstructuur en kostensoortenstructuur. De kostenplaatsstructuur en de kostensoortenstructuur kunnen door de opdrachtnemer aan de deelnemende diensten gekoppeld worden zodat rubricering automatisch plaatsvindt. Hiermee wordt bedoeld de koppeling tussen deelnemende diensten, order en perceel.

UE 22. Opdrachtnemer levert bij aanvang van de raamovereenkomst kosteloos een digitale quick reference card aan bij de Categoriemanager van Vakliteratuur en Abonnementen ten behoeve van de bestelgemachtigde van de leveranciersomgeving. Opdrachtnemer zal op verzoek een procesbeschrijving/werkinstructie voor de leveranciersomgeving van de opdrachtnemer opstellen. Ook biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid voor deelnemende diensten om op verzoek volledig kosteloos een (korte) cursus ten aanzien van het werken met de omgeving van de opdrachtnemer te krijgen.

UE 23. Opdrachtnemer verplicht zich tot één - ook via het internet toegankelijk voor deelnemers die geen gebruik maken van een met de Bestelcatalogus Lees-Rijk gekoppeld inkoopworkflowsysteem – leveranciersomgeving. Dit houdt in dat het binnen de leveranciersomgeving niet is toegestaan om bijvoorbeeld via een link op de startpagina door te verwijzen naar één of meerdere bestel-, informatie- en/of abonnementensystemen. Er dient een eenduidige koppeling met Lees-Rijk en andere gewenste systemen (zoals Planon) te zijn. Deze leveranciersomgeving is kosteloos toegankelijk, waarbij geen installatie van programmatuur is vereist anders dan een gangbare browser. Onder gangbaar wordt verstaan: minimaal 5% marktaandeel. Vanwege beoogde doelgroep en toekomstige ontwikkelingen dienen tenminste de door de browser van opdrachtnemer ondersteunde versies Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari ondersteund te worden.

UE 24. Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden, tot de door opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en – programmatuur en/of opgeslagen databestanden. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van back-ups van

de in zijn elektronische bestelomgeving opgeslagen gegevens. Gegevens dienen tot twee (2) jaar na afloop van de raamovereenkomst opvraagbaar te zijn door deelnemende diensten.

UE 25. De leveranciersomgeving van opdrachtnemer én de daaraan hangende koppeling met Lees-Rijk, andere systemen (zoals Planon) en de inkoopworkflowsystemen van de Rijksoverheid is voor iedere deelnemende diensten zeven (7) dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het elektronische (bestel)systeem kan werken en dat alle functionaliteiten naar behoren werken. Uitval (gepland en ongepland) dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 07.00 en 22.00 uur en op 5% voor de gehele beschikbaarheid 24/7. Hier wordt te alle tijden vijf (5) werkdagen van tevoren over gecommuniceerd met de categoriemanager Vakliteratuur en Abonnementen en de contactpersonen van de deelnemende diensten.

Voor kwartaalgesprekken met Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen wordt het percentage beschikbaarheid opgenomen in de rapportage. Indien het percentage negatief afwijkt van de norm stelt opdrachtnemer in overleg met Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen een verbeterplan op.

Geplande uitval is uitsluitend toelaatbaar tussen 22:00 uur en 07:00 uur of op zaterdagen, zon- en feestdagen, tenzij aantoonbaar anders is overeengekomen.

In geval van een ongeplande uitval zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de leveranciersomgeving binnen één (1) werkdag weer operationeel is.

Wanneer uitval van het systeem van opdrachtnemer leidt tot het niet uitvoeren van een order zoals overeengekomen, zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de opdracht alsnog uitvoeren.

UE 26. De leveranciersomgeving van opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een daartoe (bestel)gemachtigde van een deelnemende diensten gegevens met betrekking tot bestellingen en abonnementen moet kunnen wijzigen. Deze gegevens kunnen elk gewenst moment door deze (bestel)gemachtigde worden opgevraagd dan wel worden ingezien.

UE 27. De leveranciersomgeving van opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een daartoe (bestel)gemachtigde van een deelnemende dienst op elk gewenst moment actuele overzicht gegevens kan oproepen. Denk hierbij aan lopende claims, factureren en titelwijzigingen.

UE 28. Opdrachtnemer garandeert dat alle informatie op de leveranciersomgeving te allen tijde juist, volledig en actueel is. Mocht blijken dat de informatie niet juist, volledig of actueel is en de opdrachtgever wijst opdrachtnemer hierop dan wel opdrachtnemer komt hier zelf achter, dan zal opdrachtnemer binnen één (1) werkdag de betreffende informatie plaatsen/aanpassen. Bestellingen die hieruit zijn voortgekomen kunnen kosteloos worden geannuleerd/opgezegd. De opdrachtnemer zal de contactpersonen van de

deelnemende diensten – die op grond van deze onjuiste en/of verouderde informatie een bestelling hebben geplaatst – hiervan op de hoogte stellen. In het geval helemaal geen informatie van een bepaald product op de leveranciersomgeving is terug te vinden, zal de opdrachtnemer het betreffende product bij ontdekking binnen 1 (één) werkdag op de leveranciersomgeving zichtbaar maken.

UE 29. Opdrachtnemer zal binnen één (1) werkdag de door de gemachtigde geplaatste boek- dan wel abonnement bestellingen zichtbaar maken op de leveranciersomgeving, met de daarbij behorende status.

UE 30. Een deelnemende dienst kan de behoefte hebben voor een specifieke leveranciersomgeving waarin bijvoorbeeld een specifiek aantal producten zichtbaar zijn (boekenlijst) met specifieke bestelgemachtigde.

De Politieacademie heeft circa 2000 bestelgemachtigde studenten die door middel van 75 vaste boekenlijsten, uitsluitend student bestellingen plaatsen. Deze zijn onderverdeeld in de verschillende scholen/opleidingen MBO – BPO – School voor leiderschap – School van handhaving en school voor recherche. Gedurende het jaar kunnen er wijzigingen in de boekenlijsten plaatsvinden of (na)besteld worden.

Opdrachtnemer dient te voorzien in deze specifieke en vergelijkbare behoefte en zal voor de uitwerking van deze behoefte nader in gesprek gaan met de desbetreffende deelnemende dienst.

UE 31. Deze eis gaat over de Politieacademie
Studenten van de Politie kunnen, via de digitale omgeving van opdrachtnemer, in een afgeschermd omgeving, door middel van een afgeschermd inlog, bestellen uit een vaste boekenlijst per opleiding (in totaal ca. 75 vaste boekenlijsten).

- Boekenlijst

De boekenlijsten worden door de opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld aan begin van ieder studiejaar

Studenten kunnen uitsluitend de boeken uit de boekenlijst bestellen, maar zijn niet verplicht alle op de boekenlijst vermelde boeken af te nemen.

Per student moeten de niet- bestelde boeken uit de boekenlijst van de betreffende student, in het restant van het betreffende jaar nog wel te bestellen zijn.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende het jaar wijzigingen aan te brengen in de boekenlijsten. Dit betekent dat boeken die op de boekenlijst staan, vervangen kunnen worden door andere boeken en/of dat boeken van de lijst afgehaald kunnen worden (bijvoorbeeld omdat deze digitaal ter beschikking worden gesteld).

Opdrachtnemer is verplicht deze wijzigingen in de boekenlijst binnen 5 werkdagen te hebben doorgevoerd.

- Koppeling met informatiesysteem opdrachtgever (huidig: IT's learing)

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de digitale omgeving van opdrachtnemer te koppelen met een informatiesysteem van opdrachtgever (huidig: it's learning is het huidige communicatieplatform van opdrachtgever naar studenten toe).

- Inlog studenten

Het bestellen van boeken door studenten van opdrachtgever, dient te geschieden middels een inlogprocedure.

Opdrachtnemer beheert de gebruikersaccounts en wachtwoorden voor de studenten van opdrachtgever. Elke geautoriseerde student van opdrachtgever ontvangt van de opdrachtnemer een eigen inlogcode en password. Bestellingen dienen hierdoor uitsluitend door bevoegde studenten van opdrachtgever te kunnen worden geplaatst. Indien bij bestelling gegevens opgegeven dienen te worden, mag de studentnaam nooit in combinatie met studentnummer en/of andere opleiding gegevens, noch afkortingen daarvan zichtbaar zijn. Deze gegevens mogen dus ook nooit in combinatie op de pakbon vermeld worden. Bij de inlog studenten moet de mogelijkheid bestaan om over te gaan tot het verwijderen van een studenten account op aangeven van de deelnemer. De bestelomgeving voor studenten dient voldoende afgeschermd te zijn, om te voorkomen dat buitenstaanders zich als student van de Politieacademie voordoen, teneinde boeken te bestellen. De inlogmethode mag niet makkelijk te reproduceren en/of manipuleren te zijn door derden.

UE 32. Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele leveranciersomgeving aan te bieden, zodat minimaal 30.000 gebruikers van de deelnemende diensten tegelijkertijd deze leveranciersomgeving via Lees-Rijk kunnen raadplegen en langs deze weg producten kunnen bestellen.

Hoofdstuk 6. Specificatie van de opdracht

6.1. Levering en dienstverlening

De percelen 1 en 2 hebben betrekking op de levering van- en dienstverlening op zowel fysieke als digitale abonnementen. Deze levering en diensten worden hieronder nader gespecificeerd

UE 33. Opdrachtnemer levert zowel fysieke als digitale regionale, nationale en internationale abonnementen, waaronder toegangen tot websites, op boeken, vakbladen, losbladigen, periodieken, seriewerken, elektronische dragers, grijze literatuur (perceel 1) en dag-, week- en opiniebladen (perceel 2). Opdrachtnemer ontzorgt de opdrachtgever hierin door te zorgen voor een optimale dienstverlening.

UE 34. Opdrachtnemer garandeert de bezorging op elk Nederlands adres en de mogelijkheid om in het buitenland te (laten) bezorgen.

UE 35. Indien een deelnemende dienst een bepaald (onderdeel van een) product niet heeft ontvangen, zal de contactpersoon van deze deelnemende dienst dit product bij de opdrachtnemer reclameren. Opdrachtnemer reclameert bij niet geleverde producten of bij gestagneerde abonnementen bij de betreffende uitgever en realiseert binnen twee (2) werkdagen (alternatieve) oplossingen om het product alsnog te leveren, indien het product niet meer beschikbaar is. Opdrachtnemer houdt de betreffende contactpersoon te allen tijde op de hoogte door middel van actuele overzichten, emailcontact en/of telefonisch contact.

UE 36. Opdrachtnemer heeft de plicht om de contactpersonen van de deelnemende dienst ervan op de hoogte te stellen wanneer een wijziging in het abonnement plaatsvindt/heeft plaatsgevonden. Denk hierbij aan annuleringen/opzeggingen van de uitgeverkant, prijsverhogingen, wijziging in de verschijningsvorm of een wijziging op titelniveau. De opdrachtnemer heeft een zodanig contact met de uitgevers, zodat de opdrachtnemer door de uitgever op de hoogte wordt gehouden wanneer een wijziging plaatsvindt in een lopend abonnement. Daarnaast zal de opdrachtnemer de websites van de uitgevers in de gaten houden, zodat de opdrachtnemer zelf kan nagaan wanneer een wijziging plaatsvindt. Deze wijzigingen worden binnen één (1) werkdag aan de contactpersonen van de deelnemende dienst doorgegeven.

UE 37. Wanneer een contactpersoon van een deelnemende dienst een abonnement bij de opdrachtnemer opzegt, verstrekt de opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen hiervan een bevestiging aan de betreffende contactpersoon. In deze bevestiging zal de opdrachtnemer aangeven per wanneer het abonnement afloopt. Opdrachtnemer hanteert hierbij de termijnen, die de desbetreffende uitgever voor het product hanteert. Opdrachtgever zal de einddatum van het product doorvoeren op de betreffende order in het inkoopworkflowsysteem, indien de deelnemende dienst hier gebruik van maakt.

UE 38. Indien de contactpersoon van de deelnemende dienst een abonnement heeft opgezegd, kan de opdrachtnemer er op verzoek van de deelnemende dienst voor zorgen dat het betreffende abonnement bij de eerstvolgende geplande verschijning niet meer op het gewenste (huis)adres wordt geleverd.

6.1.1. Online producten

UE 39. Opdrachtnemer beheert de toegangsprocedures van online producten van de verschillende uitgevers voor de deelnemende diensten en bemiddelt daarin. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de toegang bij aanvang van de abonnementsperiode is geregeld door middel van verstrekking van inloggegevens. Indien (medewerkers van) deelnemende dienst zelf zorg dienen te dragen voor aanmaak van een account op een online product verstrekt opdrachtnemer hiervoor de te volgen procedure.

UE 40. Deelnemende diensten hebben inzicht in de accountgegevens van de afgenomen online producten. Opdrachtnemer stelt deze gegevens via de leveranciersomgeving aan de betreffende deelnemende dienst beschikbaar. De gegevens omvatten tenminste welk contactpersoon van de deelnemende dienst toegang heeft tot het online product, het aantal en in hoeverre het aantal is uitgeput.

UE 41. Indien een deelnemende dienst problemen met de online toegang dan wel met de content ondervindt, zal de contactpersoon dit probleem gelijk bij de opdrachtnemer neerleggen. De opdrachtnemer is in staat om binnen twee (2) werkdagen de toegang tot of de content op het Nederlandse online product te herstellen door contact te leggen met de betreffende uitgever. Opdrachtnemer getracht zich maximale inspanning om de toegang tot of de content op het buitenlandse online product binnen vijf (5) werkdagen werkend te krijgen. Tijdens dit proces wordt opdrachtnemer op de hoogte gesteld van de genomen en eventueel nog te nemen vervolgstappen.

6.2. Specifieke kwaliteitseisen – perceel 1

In dit hoofdstuk zijn de specifieke eisen voor de levering van en dienstverlening op abonnementen en eenmalige levering, waaronder begrepen toegangen tot websites, op vakbladen, losbladigen, periodieken en seriewerken, boeken, elektronische dragers en grijze literatuur. Indien beschikbaar, moeten deze vormen zowel fysiek als digitaal afgenomen kunnen worden.

UE 42. Opdrachtnemer levert periodiek, minimaal één (1) maal per maand, een attendering over de in de afgelopen periode verschenen of te verwachten literatuur op het vakgebied van de deelnemende dienst per mail aan, indien gewenst door een deelnemende dienst.

UE 43. De attendering bevat ten minste de volgende gegevens:

- Titelgegevens;
- Editie- of drukvermelding;
- Auteursgegevens;
- Vermelding uitgever;
- Vermelding jaar;
- Vermelding reeks/serie;
- Vermelding ISBN;
- Korte samenvatting van de inhoud.

UE 44. Opdrachtnemer levert desgewenst producten op alle kalenderdagen, binnen 3 dagen waarop het desbetreffende product verschijnt. In het geval een deelnemende dienst de wens heeft om sneller desbetreffende verschijnen te

ontvangen wordt hierover in gesprek getreden en mag opdrachtnemer voor de spoedbestelling extra kosten in rekening brengen zoals aangegeven in het prijzenblad (bijlage 11).

UE 45. Opdrachtnemer stelt de besteller/abbonementhouder (pro)actief op de hoogte van de verwachte leveringsdag en tijd door bijvoorbeeld een track-and-trace.

UE 46. Opdrachtnemer beschikt over een consolidatieservice en verzorgt dit op verzoek van de contactpersonen van de deelnemende diensten. Opdrachtnemer vermeldt op het prijzenblad welke kosten hiervoor worden berekend. Mocht door consolidatie voor abonnementen extra verzendkosten noodzakelijk zijn, dient opdrachtnemer dit mee te nemen in zijn consolidatiekosten.

6.2.1. Boeken

UE 47. In de volgende gevallen kan de opdrachtgever boeken kosteloos aan de opdrachtnemer retour sturen:

- Bij levering verkeerde titel (titel die niet door de opdrachtgever is besteld);
- Bij levering verkeerde druk (druk die niet door de opdrachtgever is besteld);
- Bij levering niet meest recente druk;
- Bij levering beschadigd exemplaar;
- Bij het niet op de afgesproken tijd leveren van een (spoed)zending;
- Bij levering van een exemplaar waarvan een nieuwere druk van de Nederlandse uitgevers binnen dertig (30) kalenderdagen verschijnt.

UE 48. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, nadat de bestelgemachtigde van de deelnemende dienst een bestelling op een door de deelnemende dienst gekozen bestelsysteem heeft geplaatst, bestellingen van Nederlandse werken binnen drie (3) werkdagen en van buitenlandse werken binnen tien (10) werkdagen worden geleverd op het gewenste afleveradres. Indien de levertijd niet haalbaar is, wordt de bestelgemachtigde hiervan direct op de hoogte gesteld.

UE 49. Indien de bestelgemachtigde telefonisch of per e-mail een spoedbestelling plaatst, dient de opdrachtnemer binnen vier (4) uur het gewenste boek dat op voorraad is bij de Boekhandel dan wel bij het Centraal Boekhuis of bij de Nederlandse uitgever/distributeur of waar op enigerlei andere wijze eenvoudig aan te komen is, te leveren aan de bestelgemachtigde van de betreffende deelnemende dienst. Voor een spoedbestelling die na 14:00 uur is geplaatst, geldt dat deze de volgende werkdag 09:00 uur moet worden geleverd. Mocht het gewenste boek niet op voorraad zijn bij de hierboven beschreven leveranciers, dan geldt dat de opdrachtnemer het gewenste boek binnen vijf (5) werkdagen dient te leveren. De kosten voor een spoedbestelling worden in het prijzenblad (bijlage 11) opgenomen.

6.2.2. E-Books

UE 50. Opdrachtnemer is in staat om aan de opdrachtgever e-books te leveren voor zakelijk gebruik. Hierbij dient opdrachtnemer het volgende te kunnen aangeven:

- Vorm (PDF etc.);
- Aanschaf of huur van titels;
- Licenties;

- Mogelijkheid gelijktijdige gebruikers;
- Aantal gebruikers;
- Mogelijkheid meerdere informatiedragers;
- Opname in Lees-Rijk dan wel eigen bibliotheekcatalogi van de deelnemende dienst;
- Prijs van de (bovenstaande) mogelijkheden.
- Voordat tot definitieve bestelling wordt overgegaan, legt de opdrachtnemer de mogelijkheden voor aan de betreffende deelnemende dienst.

UE 51. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bestellingen binnen vijf (5) werkdagen worden geleverd op het gewenste (mail-)afleveradres. Indien de levertijd niet haalbaar is, wordt de bestelgemachtigde hiervan direct op de hoogte gesteld.

UE 52. Opdrachtnemer stelt E-books in beginsel in ieder geval in PDF beschikbaar. In het geval dit niet mogelijk is geeft opdrachtnemer dit bij de bestelling aan en benoemt in welke vorm het e-book wel wordt aangeboden en welke software nodig is om het E-book te openen.

6.2.3. Abonnementen

6.2.3.1. Abonnementen algemeen

UE 53. Opdrachtnemer kan (digitale) abonnementen leveren waarbij een lidmaatschap is vereist, mits de uitgever dat toestaat.

6.2.3.2. Abonnementen op tijdschriften

UE 54. Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van de betreffende contactpersoon van de deelnemende dienst toegang te verschaffen tot digitale tijdschriften/tijdschriftartikelen via Lees-Rijk. Dan wel via een webportaal van de uitgever. Hierbij dient het volgende mogelijk te zijn:

- Online presentatietool van tijdschriftabonnementen (A-Z lijst);
- Abstracts van tijdschriftartikelen en tijdschriftinhoudsopgaven;
- Attenderingsfunctie op tijdschriftinhoudsopgaven (RSS en e-mail);
- Rechtstreekse toegang tot het digitale archief voor (lopende dan wel opgezegde) abonnementen op tijdschriften;
- Opname van licentievoorwaarden per deelnemende dienst.

UE 55. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een webportaal van de uitgever te integreren in het systeem van een deelnemende dienst.

6.2.3.3. Abonnementen op losbladigen

UE 56. Opdrachtnemer kan met betrekking tot de losbladige abonnementen ook alleen supplementen verstrekken zonder dat er eerst een hoofdwerk in rekening wordt gebracht. Dit is mogelijk voor zover de uitgeversvoorwaarden dit toestaan. Op verzoek levert de opdrachtnemer deze uitgeversvoorwaarden aan.

6.3. Specifieke kwaliteitseisen – perceel 2

Opdrachtnemer levert regionale, nationale en internationale dag-, week- en opiniebladen. Deze producten kunnen zowel fysiek als digitaal (indien beschikbaar) worden geleverd. Hieronder zijn de specifieke eisen met betrekking tot dit perceel geformuleerd.

UE 57. Opdrachtnemer levert regionale en landelijke dag-, week- en opiniebladen op de dag van verschijning aan de vooraf aangegeven locatie(s)/afleveradressen in Nederland. Voor buitenlandse locatie(s)/afleveradressen geldt dat deze zo spoedig mogelijk dienen te worden geleverd.

UE 58. Opdrachtnemer dient landelijke ochtendkranten dagelijks niet later dan 07.00 af te (laten) leveren op de vooraf aangegeven locatie(s)/afleveradressen.

UE 59. De Rijksoverheid heeft Rijksbrede digitale contracten afgesloten met een aantal uitgeverijen van dagbladen. Hierbij is de afspraak gemaakt dat een deelnemende dienst een bepaald aantal digitale abonnementen kan aanmaken (quotum). De opdrachtnemer zal deze digitale abonnementen indien gewenst voor de deelnemende dienst in beheer nemen. Niet uitgesloten wordt dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gelijksoortige afspraken gemaakt gaan worden met nationale en internationale dagbladuitgevers. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden.

UE 60. De Rijksoverheid heeft Rijksbrede digitale contracten afgesloten met een aantal uitgeverijen van dagbladen voor de levering van digitale abonnementen. Hierbij is de afspraak gemaakt dat indien een deelnemende dienst een extra digitale abonnement wenst, hij deze tegen een gereduceerd tarief kan aanmaken. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan en zal het gereduceerde tarief doorvoeren. Niet uitgesloten wordt dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gelijksoortige afspraken gemaakt gaan worden met nationale en internationale dagbladuitgevers. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden.

UE 61. Opdrachtnemer levert desgewenst producten op alle kalenderdagen, waarop het desbetreffende product verschijnt.

6.4. Implementatie van de dienstverlening

Het is van groot belang dat bij aanvang van de raamovereenkomst(en) de dienstverlening zo optimaal mogelijk wordt geïmplementeerd bij alle deelnemende diensten. Opdrachtnemer dient samen te werken met de implementatiecoördinatoren van de deelnemende diensten op basis van een implementatieplan. De implementatiecoördinatoren van de deelnemende diensten zullen op verzoek ook door de opdrachtnemer voor inwerkingtreding van de raamovereenkomst bezocht moeten worden om de bij hen vereiste werkwijze te communiceren.

UE 62. Opdrachtgever en de deelnemende diensten moeten direct na de overgangs- en implementatieperiode een beroep kunnen doen op de volledige dienstverlening van de opdrachtnemer.

UE 63. De kosten door de extra inzet van opdrachtnemer verbonden aan de implementatieperiode worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 64. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overgang van zowel de fysieke als de digitale abonnementen, hierin begrepen toegangen tot websites, van alle percelen in samenspraak met de huidige leveranciers van de opdrachtgever, zoals dit beschreven staat in de code Intermediairwisseling van de Koninklijke

Boekverkopersbond. Fysieke en digitale abonnementen worden voortgezet tot opzegging door een deelnemende dienst.

UE 65. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking tijdens de implementatieperiode. Dit houdt in dat opdrachtnemer breed mee denkt, waar nodig (mogelijke) oplossingen aanreikt, en mee werkt aan de nodige voorbereidingen.

UE 66. Gedurende de implementatieperiode is het voor opdrachtgever van belang dat hij snel met een inhoudelijk ter zake kundige en beslissingsbevoegde medewerker van de opdrachtnemer kan overleggen en de overgang naar de nieuwe contractsituatie kan inregelen. Opdrachtnemer en opdrachtgever benoemen (per deelnemende dienst) een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatiewerkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.

UE 67. Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de invoering van de raamovereenkomst een generiek implementatieplan op. Het doel van de deelnemende diensten is een naadloze overgang naar de nieuwe raamcontractant met voor hen een minimale werkbelasting. In het implementatieplan wordt concreet beschreven hoe de implementatie van de raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van het beschrijvend document, zal gaan plaatsvinden en bevat minimaal de volgende elementen:

- Beschrijving methode van aanpak;
- Scope van activiteiten en resultaten;
- Projectorganisatiestructuur, inclusief organogram met daarin de taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden;
- Projectplanning;
- Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de implementatieverantwoordelijken van de deelnemende diensten;
- De verwachte inbreng van opdrachtgever en de te verwachten werklust voor de deelnemende diensten gedurende de implementatie;
- Door opdrachtnemer onderkende risico's en te nemen beheersmaatregelen.

6.5. Communicatiestructuur

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomsten wordt het contractbeheer en het contractmanagement op de raamovereenkomsten uitgevoerd door Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen. Contract- en leveranciersmanagement richten zich op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de contracten en de contractpartijen.

Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen onderhoudt de contacten met alle deelnemende diensten, adviseert hen, regisseert implementatie, acteert als interne helpdesk en initieert verbeteringen in de procesvoering. Daarnaast fungeert Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen als een intermediair tussen de opdrachtnemer(s) en deelnemende diensten.

De contractmanager is primair het in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de raamovereenkomsten. De organisatie van het beheer komt tot uiting in de verplichtingen die zijn opgenomen in de raamovereenkomsten. Na het afsluiten van de raamovereenkomsten worden met de gecontracteerde partijen op decentraal niveau werkafspraken gemaakt met de aangewezen contactpersonen van deelnemende

diensten. Dit wordt vastgelegd in een Dossier afspraken en procedures (DAP). Deze DAP wordt beheerd door de contractmanager Vakliteratuur en Abonnementen. Deelnemende diensten hebben daartoe gebruikers/contactpersonen aangewezen als vertegenwoordiger richting contractmanager voor vertegenwoordiging in de overlegstructuur en het aanleveren van informatie. De contractmanager van Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen heeft een ondersteunende rol naar de deelnemende diensten waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken. De (contactpersonen van de) deelnemende diensten zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen en het maken van werkafspraken met opdrachtnemer bij het implementatie- en communicatieproces van de contractuele afspraken.

UE 68. Opdrachtgever eist een overlegstructuur met de opdrachtnemer op basis van onderstaand overzicht. Indien er naar mening van de opdrachtgever aanleiding bestaat om vaker een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dan dient de opdrachtnemer daaraan mee te werken. Daarbij valt te denken aan verstoringen in de dienstverlening/ escalaties etc. Opdrachtgever wenst de volgende overlegstructuur te hanteren:

Overleg	Onderwerpen	Minimale frequentie	Contactpersoon opdrachtnemer	Contactpersoon opdrachtgever
Operationeel niveau	Operationele onderwerpen en knelpunten	Op afroep	Vast aanspreekpunt / Accountmanager	Contactpersoon deelnemende dienst
Tactisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering raamovereenkomst • Bewaken van de afgesproken contractuele rechten en plichten • Prestaties opdrachtnemer • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Management informatie • Escalaties 	Periodiek, in onderling overleg. Afspraken hieromtrent worden vastgelegd in DAP.	Accountmanager	Categorie management Vakliteratuur en Abonnementen
Strategisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit en integriteit • Innovatie en strategische ontwikkeling • Managementinformatie 	1 x per jaar	Accountmanager / Directie lid	Categorie management Vakliteratuur en Abonnementen

UE 69. De opdrachtnemer zorgt binnen tien (10) werkdagen voor de schriftelijke verslaglegging van alle overleggen (o.a. die met Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen). Beide partijen geven akkoord. Uiterlijk vijf (5) werkdagen voor een overleg worden agenda en benodigde informatie door de opdrachtnemer verstrekt.

UE 70. Opdrachtnemer zal een vast contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de categoriemanager Vakliteratuur en Abonnementen en die bevoegd is om bindende afspraken te maken. Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan verzoeken van Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen ten behoeve van hun communicatie. Denk hierbij aan input voor de website.

6.6. Managementinformatie en KPI's

Opdrachtgever verlangt van de opdrachtnemer(s) tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de dienstverlening gecontroleerd worden evenals sturing worden gegeven aan verbeterprojecten. Hiertoe moet opdrachtnemer voor elk perceel welke hij gegund krijgt een één op één aansluiting realiseren tussen contract(bepalingen), factuur, factuuronderbouwing en de database met operationele gegevens met betrekking tot de uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de van die percelen gebruikmakende deelnemende diensten.

Deze operationele gegevens omvatten onder meer gegevens met betrekking tot de objecten van dienstverlening en uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de deelnemende diensten (de zgn. deelnemende diensten relevante data).

Veelal zal de database ook gegevens bevatten die betrekking hebben op de uitvoering van het dienstverleningsproces en benodigd zijn als operationele gegevens ten behoeve van de beheersing van dit dienstverleningsproces door de opdrachtnemer (de zgn. opdrachtnemer relevante data). Hierbij kunnen deelnemende dienst relevante data en opdrachtnemer relevante data elkaar deels overlappen. De relevante data voor de deelnemende diensten kunnen per perceel verschillen. Opdrachtgever verlangt dat alle gegevens welke benodigd zijn voor het opstellen en controleren van de factuur, de gegevens die nodig zijn voor controle op de uitgevoerde dienstverlening evenals de gegevens die nodig zijn voor de input van verbetertrajecten in de database opgenomen worden.

UE 71.	<p>Opdrachtnemer zal voor alle gegunde percelen minimaal de volgende gegevens registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal • Tarief • Bruto bedrag • Netto bedrag • BTW percentage • BTW bedrag • Eventueel kortingspercentage • Kostensoort • Kostenplaats • Facturen, incl. creditnota's • Naam ontvanger dan wel organisatieonderdeel • Productomschrijving • Productcode • Besteltype • Openstaande en afgehandelde claims • Openstaande en afgehandelde vragen en klachten • Status • Opzeggingen/annuleringen <p>Opdrachtnemer zal voor perceel 1 naast de bovenstaande gegevens ook de volgende gegevens registreren: Voor (boek)bestellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titel
---------------	---

- Auteur
- ISBN
- Uitgever
- Jaar van uitgave
- Verschijningsvorm (paperback/gebonden/printing on demand/digitaal)
- Onderdeel van een boekenserie
- Onderdeel van een abonnement
- Eventuele referentie bij bestelling
- Verwachte datum levering
- Eventuele verschijningsdatum nieuwe druk
- Digi-Inkoop nummer dan wel Leonardonummer of vergelijkbaar

Voor e-books:

- Titel
- Auteur
- Uitgever
- Format
- Gebruiksvoorwaarden (bijv. DRM-free)
- Licenties
- Digi-Inkoop nummer dan wel Leonardonummer of vergelijkbaar

Voor abonnementen:

- Titel
- Auteur
- Uitgever
- Verschijningsvormen (print, e-only, combi)
- Licentievoorwaarden (membership, site, fte)
- ISSN
- Productomschrijving, incl. jaarmap, congressen etc.
- Abonnementperiode
- Betaalmomenten
- Digi-Inkoop nummer dan wel Leonardonummer

Opdrachtnemer zal voor perceel 2 naast de bovenstaande gegevens ook de volgende gegevens registeren:

- Contactpersoon bezorglocatie
- Telefoonnummer contactpersoon bezorglocatie
- Bezorgdatum (gepland en gerealiseerd)
- Bezorgtijd van en tot (gepland en gerealiseerd)

Opdrachtnemer draagt zorg voor alle wettelijke verplichtingen c.q. aangewezen veiligheidsmaatregelen waarbij hij garandeert dat hij aan de uiterste inspanningsverplichtingen heeft voldaan dat hij de gegevens op zijn leveranciersomgeving heeft beschermd. In het geval derden onrechtmatig toegang hebben verkregen tot deze gegevens (opdrachtnemer is gehackt) dan zal opdrachtnemer per ommekeer zowel de Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen als de contactpersonen van de deelnemende diensten hiervan op de hoogte stellen.

UE 72. Opdrachtnemer zal op verzoek aan de betreffende deelnemende dienst per perceel een overzicht met daarin de gegevens, zoals in vorige eis omschreven,

in hetzij een Excel bestand, hetzij in PDF-vorm verstrekken. Op verzoek van de deelnemende dienst zal opdrachtnemer de managementinformatie toelichten.

UE 73. Opdrachtnemer stelt per kwartaal op de 15^e van de opvolgende maand minimaal in Excel een managementrapportage op met waarin op gebruik en de afgesproken KPI's gerapporteerd wordt. De onderwerpen staan onderstaand kort weergegeven:

Bestellingen

- Een overzicht van de onder UE 70 genoemde gegevens per deelnemende dienst;

Beschikbaarheid webportaal van de uitgever

- Beschikbaarheid van de Portal (Uptime/Downtime)

Helpdesk (Incident-, vraag-) afhandeling

- Aantal Incidenten- en vraagafhandelingen (met bijbehorende kwalificaties)
- Afhandeling van Incidenten in streeftijden met een kwalificatie van de ernst van Incidenten (prio 1, 2 ...).

Tijdens de implementatie wordt in afstemming met de Categoriemanager Vakliteratuur en Abonnementen een voorbeeld rapportage m.b.t. tot de bestellingen uitgewerkt. Om de beschikbaarheid van de Webportal en Helpdesk (Incident-, vraag-) afhandeling te rapporteren, wordt van een bestaand format gebruik gemaakt. De managementrapportage zal opdrachtnemer uiterlijk op de 2e dinsdag van de maanden april, juli, oktober, januari aan de Contractmanager Vakliteratuur en Abonnementen kosteloos verstrekken.

De informatie zal op verzoek worden toegelicht tijdens reguliere overleggen, zoals in eis UE70 omschreven. Uitgebreide managementinformatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan deelnemende diensten waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt. Deze afspraken zullen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgelegd.

UE 74. Opdrachtnemer is vanaf ingang tot en met twee (2) jaar na afloop van de raamovereenkomst qua inhoud, methodiek, gebruiksmogelijkheden, back-ups en archivering verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de database met alle gegevens. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de AVG.

UE 75. De database van opdrachtnemer dient naast een zoek- en raadpleegfunctie ook een exportfunctie ten behoeve van gebruikers van de deelnemende diensten in minimaal Excel (2010) formaat of CVS te omvatten, zodat deze gebruikers een managementrapportage kunnen genereren zonder tussenkomst van de opdrachtnemer.

UE 76. Ingeval van wijzigingen in de structuur van de database is opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat volgtijdelijke analyses van alle basisgegevens mogelijk blijven.

UE 77. Opdrachtnemer eist hoogwaardig dienstenniveau inzake het leveren van de dienstverlening door opdrachtnemer. Hiertoe is een Service Level Agreement (SLA) opgesteld. Deze is opgenomen als bijlage C – Service Level Agreement. Opdrachtnemer gaat akkoord met deze bijlage en de manier van rapportage zoals opgenomen in bijlage D – rapportage template.

6.7. Klachten en helpdesk

UE 78. Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie/zorgt voor beschikbaarheid op werkdagen, waar per e-mail, telefoon of internet vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorggedragen. De helpdeskmedewerkers spreken en schrijven primair de Nederlandse taal en secundair de Engelse taal. Opdrachtnemer bevestigt ontvangen e-mails per ommekeer. Alle gestelde vragen worden binnen één werkdag door opdrachtnemer in behandeling genomen en (inhoudelijk) teruggekoppeld aan de vraagsteller. Volledige afhandeling van vragen of klacht vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen. Indien een deelnemende dienst een vast contactpersoon wenst binnen de helpdesk, zorgt de opdrachtnemer daarvoor. De openingstijden van de helpdesk voor perceel 1 is van 08.00 tot 18.00 uur en voor perceel 2 van 06.00 uur tot 16.00 uur.

Telefonisch ingediende klachten worden door de opdrachtnemer via de e-mail vastgelegd. Het enkel en alleen gebruiken van een eigen website of klachtenportaal is niet voldoende. Een klacht kan op allerlei manieren binnen komen: mondeling, telefonisch of per mail.

UE 79. Klachten kunnen onder andere worden ingediend per telefoon, e-mail en eventueel via de website van de opdrachtnemer of in de elektronische bestelomgeving. Opdrachtnemer dient alle klachten, ongeacht de wijze waarop deze gemeld zijn te registreren. De registratie bevat tenminste:

- Omschrijving klacht;
- Datum klacht;
- Indiener klacht (naam deelnemende dienst en persoon);
- Oorzaak;
- Analyse: inclusief onderscheid incidenteel of structureel;
- Maatregel (indien het een structureel probleem bleek en proces aangepast moest worden);
- Oplossing; omschrijving en datum terugkoppeling indiener.

Indien de opdrachtnemer een geuite klacht terplekke kan oplossen, dient alsnog vastlegging conform het hierboven gemelde, plaats te vinden.

UE 80. Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen de betreffende deelnemende dienst en opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken, zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen. Indien de betreffende deelnemende dienst en opdrachtnemer het niet eens worden over de klachtafhandeling zal Categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen in overleg treden met de opdrachtnemer.

UE 81. Opdrachtnemer wijst een medewerker aan per deelnemende dienst die belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel worden opgelost. Deze medewerker is (specifiek) aanspreekbaar voor klachten en komt zo snel als mogelijk met een (structurele) oplossing. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Deze medewerker is het aanspreekpunt namens opdrachtnemer voor het oplossen van klachten. Binnen vijf (5) werkdagen na melding van een structureel probleem zorgt de opdrachtnemer dat de klacht is opgelost. Tot het moment waarop de klacht is opgelost zal de medewerker indien gewenst eenmaal per dag (schriftelijk) rapporteren aan de contactpersoon van de betreffende deelnemende dienst. Opdrachtnemer accepteert eindverantwoordelijkheid voor elke klacht binnen de gehele keten van aanlevering tot en met bezorging en over de verleende service.

UE 82. Opdrachtnemer zal de Categoriemanager van Vakliteratuur en Abonnementen direct rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst(en).

6.8. (Informatie)Beveiliging eisen

Vanaf 1 januari 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht, waarmee er één gezamenlijk normenkader voor informatiebeveiliging binnen de gehele overheid is. Dit kader is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normatiek NEN-ISO/IEC 27002:2017.

Opdrachtgever hanteert onderstaande eisen met betrekking tot haar informatiebeveiligingsbeleid die ontleend zijn aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

In de eisen wordt gesproken over het Webportal. Dit beperkt zich niet tot de virtuele ruimte waarbinnen de opdrachtgever de producten van de opdrachtnemer kan bestellen bedoeld maar ook tot alle overige informatie binnen de IT-systemen van opdrachtnemer.

UE 83. Het Webportal van Opdrachtnemer dienen een 'zero-cliënt footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plug-in of additionele hardware nodig is op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van het Webportal te kunnen benaderen.

UE 84. Het Webportal van Opdrachtnemer is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

UE 85. De volledige functionaliteit van het Webportal wordt ondersteund door de meest gangbare webbrowsers. Het Webportal ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser

UE 86. Opdrachtgever kan besluiten dat er een A&P beveiligingsdienst uitgevoerd dient te worden. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Indien er een A&P beveiligingsdienst wordt uitgevoerd, gelden de volgende regels voor de

aangetroffen Kwetsbaarheden gedurende een A&P test en een Kwetsbaarhedenscan:

- Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd door middel van het Common Vulnerability Scoring System (momenteel CVSS 3.1).
- Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer.
- Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.
- Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply).
- Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als Gemiddeld of Laag, niet te verhelpen dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de Belastingdienst en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Belastingdienst. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de oplostermijnen en deze scoringssystematiek.