

Programma van Eisen

Inhoud

1.	Algemeen	2
1.1	Intermediair	2
1.2	Correspondentie	2
1.3	Vertrouwelijkheid.....	2
1.4	Overdracht na einde contract.....	3
2.	Levering.....	3
3.	Relatiebeheer	3
4.	Beheersysteem.....	3
4.1	Zichtbare items	4
5.	Digitaal bestelsysteem.....	4
6.	Abonnementen.....	4
6.1	Aanpassingen	4
7.	Dagbladen.....	5
8.	Boeken	5
8.1	Levertijd	5
9.	Facturatie.....	5

Programma van eisen

In deze bijlage staat het Programma van Eisen, dit zijn de eisen voor de uitvoering van de opdracht.

Eisen van de opdracht

1. Algemeen

Opdrachtgever heeft een aantal voorwaarden voor de aanbesteding voor de abonnementen opgesteld waaraan de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode inclusief verlengingsperiode moet voldoen. Opdrachtnemer is bereid en in staat om al het gevraagde te leveren.

Het betreft het leveren en beheren en verzorgen van:

- vakliteratuur, onder andere: boeken, e-books, abonnementen op kennissystemen/databanken (zie uitsluitingen in offerteaanvraag paragraaf 2.3),
- tijdschriften, losbladige uitgaven, dag- en weekbladen,
- indien beschikbaar individuele artikelen uit tijdschriften en/of dagbladen,
- serie- en vervolgwerken,
- digitale abonnementen en elektronische publicaties.

1.1 Intermediair

Opdrachtgever heeft op dit moment een intermediair die de abonnementen beheert. Na gunning van de opdracht zorgt Opdrachtnemer voor een naadloze overname van het abonnementenbestand van deze intermediair en voor de invoer van abonnementsgegevens in het abonnementenbeheersysteem van Opdrachtnemer. Dit is op 15-05-2022 gerealiseerd. Opdrachtnemer informeert alle betrokken partijen hierover.

1.2 Correspondentie

De Opdrachtnemer handelt alle correspondentie met uitgevers en boekhandelaren af. Als de uitgever of boekhandel rechtstreeks met de Opdrachtgever communiceert, verwijst Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Indien nodig (bijvoorbeeld als er keuzes gemaakt moeten worden die invloed hebben op de uitvoering van de Opdracht) vindt er overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.3 Vertrouwelijkheid

Opdrachtnemer verstrekt geen gegevens en informatie aan andere partijen dan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.

Opdrachtnemer voldoet aan het beveiligingsniveau BBN1 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

1.4 Overdracht na einde contract

Opdrachtnemer stelt na einde contractperiode, als dat nodig is, alle gegevens kosteloos en compleet beschikbaar aan een volgende Opdrachtnemer.

2. Levering

Opdrachtgever kent diverse locaties. De levering van de abonnementen en vakliteratuur vindt digitaal of centraal plaats op het onderstaand adres:

Huis van Cultuur en bestuur
Gemeente Midden-Groningen
Gorecht- Oost 157
9603 AE Hoogezand

3. Relatiebeheer

De Opdrachtgever vindt relatiebeheer belangrijk en verwacht van Opdrachtnemer hierin een proactieve rol, waarbij het belang van Opdrachtgever voorop staat. De Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan welke tijdens kantooruren bereikbaar is.

Opdrachtnemer adviseert en rapporteert ieder half jaar aan Opdrachtgever en neemt in deze rapportage in ieder geval op:

- De mogelijkheid om papieren abonnementen om te zetten in digitale abonnementen;
- De ontwikkelingen en trends in het gemeentelijke domein en de daarbij behorende vakliteratuur en vakbladen;
- Welke annuleringsmogelijkheden en opzegtermijnen er zijn er bij de diverse uitgevers;
- Welke abonnementen opdrachtgever heeft lopen;
- Welke bestellingen Opdrachtgever heeft geplaatst;
- Kostenoverzicht per team (op dit moment 37 teams).

4. Beheersysteem

Opdrachtnemer beschikt over een digitaal beheersysteem dat alle abonnementen van opdrachtgever inzichtelijk maakt. Dit beheersysteem is raadpleegbaar voor de contactpersonen van de Opdrachtgever. Het is voor de contactpersonen van de Opdrachtgever mogelijk eenvoudig een overzicht te exporteren naar Excel. Het systeem is op een gebruiksvriendelijke wijze te raadplegen en er is tijdens kantooruren een helpdesk beschikbaar voor vragen.

De opdrachtnemer geeft volgens het ingeleverde plan van aanpak op locatie instructies over het systeem met behulp van een Nederlandstalige handleiding. De opdrachtnemer levert voor de instructie een planning aan.

4.1 Zichtbare items

In het beheersysteem zijn de volgende items zichtbaar:

- Titel en soort abonnement (krant, tijdschrift, online, e.d.)
- Uniek abonnementsnummer
- Welk team abonnementshouder is
- Editienummer laatste uitgave
- Looptijd abonnement
- Status abonnement (lopend/geannuleerd/opgezegd e.d.)
- Prijs abonnement (inclusief en exclusief B.T.W.)

5. Digitaal bestelsysteem

Opdrachtnemer beschikt over een web-based digitaal bestelsysteem en stelt het systeem kosteloos beschikbaar aan opdrachtgever.

Bij incidentele bestellingen zijn de volgende items zichtbaar in het systeem:

- Titel bestelling
- Datum geplaatste bestelling
- Unieke bestelcode
- Welk team besteld heeft
- Prijs
- Status van afhandeling

Opdrachtnemer geeft op verzoek op locatie instructies over het systeem en gebruikt hiervoor een Nederlandstalige handleiding die aan Opdrachtgever kan worden overgelegd en heeft tijdens kantooruren een helpdesk beschikbaar.

6. Abonnementen

Opdrachtgever heeft diverse vakbladen abonnementen afgesloten voor de diverse teams. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtstreekse levering van papieren en digitale abonnementen van de uitgever aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever geeft bestellingen en opzeggingen digitaal door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen twee werkdagen en bevestigt dit aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt ook de desbetreffende uitgevers op de hoogte. Als de verwachte leveringsdatum of einddatum bekend is, wordt dit direct in de bevestiging vermeld.

6.1 Aanpassingen

Opdrachtnemer vraagt bij een (voorstel tot) tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, toestemming aan Opdrachtgever alvorens al dan niet akkoord te geven. Dit kan betrekking hebben op een kostenverhoging of het vervallen of wijzigen van (delen van) het abonnement.

7. Dagbladen

Opdrachtgever vindt het belangrijk om op de hoogte te zijn van het dagelijkse nieuws. Daarom heeft de opdrachtgever een aantal abonnementen op dagbladen. De dagbladen worden op de dag van verschijnen bezorgd bij Opdrachtgever volgens de geldende abonnementsvoorwaarden van de dagbladen.

8. Boeken

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de medewerkers beschikken over werk gerelateerde literatuur en stelt daarom boeken beschikbaar voor de teams. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om boeken digitaal te bestellen (incidentele bestellingen).

8.1 Levertijd

De maximale levertijd voor een bestelling is 8 werkdagen. Als de levertermijn wordt overschreden, informeert de opdrachtnemer voor het verstrijken van de levertermijn Opdrachtgever over de nieuwe levertijd.

9. Prijs en Facturatie

De opdrachtnemer stuurt maandelijks een digitale verzamelfactuur aan:

Gemeente Midden-Groningen

t.a.v. team Facilitair (route 3405)

facturen@midden-groningen.nl

Opdrachtnemer brengt bij Opdrachtgever in rekening de uitgeversprijs per abonnement/bestelling plus de fee.

Op de factuur staat een specificatie per abonnement/bestelling en de verrekening van de fee. De uitgeversprijs dient overeen te komen met de daadwerkelijke factuur van de uitgever. Desgevraagd (steekproef) levert de Opdrachtnemer de facturen van de uitgever aan.

De Opdrachtgever ontvangt geen digitale facturen direct van uitgeverij en/of boekhandel.

Verkeerde leveringen kunnen kosteloos retour gezonden worden.

Ten onrechte berekende kosten door de uitgever worden door Opdrachtnemer niet doorberekend aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reclameren en/of nabestellen van niet geleverd materiaal.

Opdrachtnemer brengt niet geleverde bestellingen niet in rekening en/of crediteert deze op de eerstvolgende maandfactuur.

Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten (van boeken) in rekening, tenzij er sprake is van een spoedlevering (op de dag van bestelling). Bij een spoedlevering wordt het verzendtarief per bestelling in overleg met de opdrachtgever bepaald.