

## Bijlage 1: Programma van Eisen

<b>Programma van Eisen</b>	
<b>Algemeen</b>	
1.	Opdrachtnemer zorgt voor de implementatie van het bestel- en beheersysteem en voor de invoer van de abonnementsgegevens in het systeem.
2.	Het abonnementenbestand en de bijbehorende gegevens van opdrachtgever, worden na afloop van de raamovereenkomst kosteloos en met volledige medewerking van opdrachtnemer overgedragen aan de eventueel nieuwe leverancier voor de invoer van deze gegevens in het bestel- en beheersysteem van de nieuwe leverancier.
<b>Bestelling en levering</b>	
3.	Opdrachtnemer dient de door opdrachtgever bestelde (papieren) vakliteratuur te adresseren zoals omschreven in Bijlage 3.
4.	Opdrachtnemer is in staat om het gehele bezit, zoals omschreven in bijlage Xaan vakliteratuur te leveren en te beheren gedurende de gehele contractperiode.
5.	In het geval uitgeverijen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer via opdrachtnemer willen aanbieden dan kan Opdrachtgever het desbetreffende abonnement handmatig opvoeren zodat Opdrachtgever dat abonnement kan beheren in het portaal van Opdrachtgever.
6.	In het geval opdrachtnemer niet in staat is om bepaalde vakliteratuur te kunnen leveren, spant opdrachtnemer zich in om de vakliteratuur als nog te kunnen leveren. Als de vakliteratuur niet of niet tijdig geleverd kan worden is Opdrachtgever gerechtigd om deze behoefte bij derden uit te vragen.
<b>Abonnementen</b>	
7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van papieren abonnementen van de uitgevers naar opdrachtgever. De facturering en administratieve handelingen verlopen via de opdrachtnemer.
8.	Bestellingen en opzeggingen van vakliteratuur worden door de opdrachtgever ingediend in het bestel- en beheersysteem van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft in dit verband de hiervoor noodzakelijke opdracht(en) aan de desbetreffende uitgever(s).
9.	Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen twee werkdagen nadat dezen zijn ingediend door opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer stuurt binnen twee werkdagen een (e-mail) bericht aan de opdrachtgever met een bevestiging van de door opdrachtgever gedane bestellingen, opzeggingen of overige mutaties. Dit bericht bevat tevens de verwachte leverings- of einddatum, voor zover deze data al door de uitgever(s) zijn vastgesteld.
11.	Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis.'
12.	Verzendkosten van boeken worden niet in rekening gebracht, tenzij sprake is van een spoedlevering (op de dag van de bestelling). Bij spoedleveringen wordt het tarief per bestelling in onderling overleg bepaald.
13.	Opdrachtnemer rekent voor de levering van vakliteratuur en digitale bronnen géén overige kosten zoals factuurkosten of behandelkosten.
14.	In geval van een tussentijdse aanpassing van een afgenomen abonnement door de uitgever, vraagt opdrachtnemer akkoord aan de opdrachtgever, om de wijziging door te voeren. Dit betreft in ieder geval als er sprake is van een nadelige wijziging voor opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement.
<b>Boeken</b>	
15.	Boekenleveringen die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, mogen altijd retour worden gezonden aan opdrachtnemer.
<b>Digitaal beheer en bestelsysteem</b>	
16.	De gegevens van de opdrachtgever in het bestel- en beheersysteem blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever.
17.	Autorisaties van medewerkers worden vastgelegd in een DAP. ( Dossier Afspraken Protocollen).
18.	(Statistische en persoons-) gegevens over het gebruik van het bestel- en beheersysteem door opdrachtgever worden door opdrachtnemer niet verstrekt aan andere partijen dan de opdrachtgever, tenzij hiervoor door opdrachtgever schriftelijk toestemming is gegeven.
19.	Bij de ingebruikname van het bestel- en beheersysteem instrueert de opdrachtnemer i.s.m. opdrachtgever, de te autoriseren gebruikers van de opdrachtgever bij het gebruik van het systeem.
20.	Een Nederlandstalige gebruikershandleiding van het bestel- en beheersysteem wordt beschikbaar gesteld aan opdrachtgever, via het systeem en/of als apart geleverd digitaal bestand.

21.	Bij aanpassingen en updates van het systeem wordt de gebruikershandleiding hierop door de opdrachtnemer aangepast.
22.	Systeemonderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats. Indien onderhoud tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door opdrachtnemer.
23.	Storingen in het systeem worden nog dezelfde dag (uiterlijk begin volgende dag) door opdrachtnemer aan opdrachtgever gecommuniceerd. Storingen dienen binnen 24 uur te zijn verholpen.
24.	Bij uw inschrijving levert u een Service Level Agreement waarin onder andere staat omschreven hoe u omgaat met de beschikbaarheid van het systeem.
<b>Functionele eisen</b>	
25.	De gebruikersinterface van het bestel- en beheersysteem is in de Nederlandse taal gesteld.
26.	In het systeem wordt de actuele status van de door de opdrachtgever gedane opdrachten weergegeven, tenminste van alle bestellingen/opdrachten en opzeggingen.
27.	In het systeem zijn alle door opdrachtgever ingediende mutaties of de status van deze, uiterlijk de volgende werkdag zichtbaar.
28.	De volgende gegevens in het systeem kunnen aangepast worden door opdrachtgever: bezorgadressen en factuuradressen, afdelingsbenamingen, contactpersonen, budgethouders en kostenplaatsen.
29.	In het systeem heeft de opdrachtgever de mogelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een besteld abonnement te annuleren;</li> <li>• om nalevering van een gemist nummer te verzoeken;</li> <li>• een retourzending aan te vragen.</li> </ul> Opdrachtnemer draagt zorg voor het direct doorsturen van het verzoek naar de uitgever.
30.	In het systeem dient zichtbaar te zijn tot wanneer een bestelling kan worden geannuleerd of geretourneerd.
<b>Functionele eisen bestelfunctie</b>	
31.	Het systeem bevat een complete productencatalogus waaruit door opdrachtgever kan worden besteld en deze is voorzien van zoek -en sorteermogelijkheden.
32.	Bestellingen kunnen enkel worden geplaatst door geautoriseerde bestellers.
33.	De bestelfunctie van het systeem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, ISBN, ISSN, vakgebied en/of onderwerp.
34.	De zoekresultaten zijn logisch gesorteerd. Hiermee bedoelt opdrachtgever dat deze kunnen worden gesorteerd op relevantie, besteldatum, titel, vakgebied en/of onderwerp.
<b>Functionele eisen t.a.v. overzichten bezit opdrachtgever</b>	
35.	Het systeem bevat een raadpleegbaar overzicht van de door opdrachtgever aangeschafte abonnementen en overige afgenomen vakliteratuur en deze functie is voorzien van zoek -en sorteermogelijkheden.
36.	De volgende gegevens over de door opdrachtgever aangeschafte abonnementen zijn raadpleegbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• abonnementsnummer/code;</li> <li>• titel en soort abonnement (krant, tijdschrift, online e.d.);</li> <li>• status abonnement (lopend/geannuleerd);</li> <li>• aantal exemplaren;</li> <li>• prijs abonnement, excl. en incl. btw;</li> <li>• verschijningsfrequentie;</li> <li>• editienummer laatste uitgave;</li> <li>• gefactureerde termijn;</li> <li>• begin- en einddatum (looptijd);</li> <li>• teamcode en/of kostenplaats;</li> <li>• naam intern abonnementhouder;</li> <li>• bezorg- en factuuradressen.</li> </ul>
37.	De volgende gegevens over de door opdrachtgever aangeschafte eenmalige bestellingen zijn raadpleegbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• unieke bestelcode;</li> <li>• titel bestelling;</li> <li>• aantal exemplaren;</li> <li>• prijs bestelling, excl. en incl. btw;</li> <li>• factuurwaarde bestelling;</li> <li>• teamcode en/of kostenplaats;</li> <li>• naam besteller;</li> <li>• bezorg- en factuuradressen</li> </ul>
<b>Functionele eisen t.a.v. managementinformatie</b>	

38.	Met het systeem kan managementinformatie over het door opdrachtgever aangeschafte vakliteratuur en de bijbehorende uitgaven worden geraadpleegd. Deze informatie is door de opdrachtgever te downloaden in tenminste Excel formaat.
39.	De managementinformatie die is te downloaden en is te bewerken in Excel formaat, bevat tenminste de volgende onderwerpen: de prijs (incl. en excl. BTW), titel, soort informatiebron/product, organisatieonderdeel, contactpersoon, factuurdatum, factuurnummer, abonnementsnummer, aantal exemplaren.
<b>Technische eisen bestel- en beheersysteem</b>	
40.	Het bestel- en beheersysteem beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de browsers Microsoft Edge (versie 25 en hoger), Google Chrome (versie 46 en hoger) en Apple Safari (versie 9 en hoger) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).
41.	Het bestel- en beheersysteem maakt gebruik van een beveiligde internetverbinding (SSL-certificaat).
42.	Het systeem is beveiligd tegen misbruik door onbevoegden en tegen dataverlies.
43.	In het systeem moet autorisatie per gebruikersrol, per groep en per functionaris kunnen worden gedefinieerd door opdrachtnemer.
44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het digitale bestel- en beheersysteem, en voor het vereiste systeem –en functioneel beheer.
45.	Inloggen van gebruikers moet mogelijk zijn met 2FA.
46.	Gebruikers moeten kunnen worden gekoppeld via Active Directory (LDAP).
<b>Helpdesk</b>	
47.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar klachten, vragen en retourzendingen van opdrachtgever behandeld worden. Deze dient bereikbaar te zijn tussen 08:30 en 17:00.
48.	De helpdesk dient zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn, de correspondentie en communicatie met opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
<b>Commerciële eisen</b>	
49.	De inschrijver verzendt de factuur aan opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt dus geen facturen direct van uitgeverij en/of boekhandel. De exacte opmaak van de factuur, met in ieder geval een specificatie per abonnement/bestelling en door opdrachtgever aan te geven specifieke informatie wordt na gunning in onderling overleg vastgesteld.
50.	Indien er wijzigingen plaatsvinden in de officiële uitgeverijsprijzen mag Opdrachtnemer deze doorbelasten aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert deze prijswijzigingen onderbouwd aan en Opdrachtnemer keurt deze goed.