

Bijlage D - Programma van Eisen

Aanbestedende dienst stelt onderstaande eisen aan de uitvoering van Abonnementenbeheer conform het beschrevene in de aanbestedingsstukken. Indien niet onvoorwaardelijk kan worden voldaan aan het Programma van Eisen, zal aanbestedende dienst de inschrijving terzijde leggen en de betreffende inschrijver uitsluiten van verdere deelname.

Algemene eisen

1	Na gunning van de opdracht draagt de inschrijver zorg voor een naadloze overname van het abonnementenbestand van de vorige leveranciers/uitgevers en voor de invoer van de abonnementsgegevens in het bestel-/abonnementensysteem. Dit moet op 1 maart 2023 gerealiseerd zijn.
2	Eerste jaar dient er naar behoefte tussen de inschrijver en de opdrachtgever een evaluatie plaats te vinden. Tijdens de evaluatie dient in ieder geval aan de orde te komen: de managementrapportage, de klachtenrapportage, het serviceniveau en eventueel te nemen acties.
3	Op verzoek van de opdrachtgever organiseert de inschrijver een gezamenlijke bijeenkomst om de contactpersonen van de opdrachtgever wegwijs te maken in het bestel- en abonnementensysteem.
4	Het beheer door de opdrachtnemer betreft digitale, papieren abonnementen en kennisbanken.

Bestel- en abonnementensysteem

5	De inschrijver stelt de opdrachtgever via het interne netwerk en/of via internet een bestel-/abonnementensysteem beschikbaar waarmee de totale bestel-/abonnementenadministratie kan worden uitgevoerd.
6	Zonder installatie van specifieke (lokale) cliënt-software kan van het systeem voor alle taken bij het beheren van de abonnementen gebruik worden gemaakt.
7	Het te gebruiken systeem dient gelijktijdig door meerdere gebruikers via het interne netwerk en/of via internet benaderbaar te zijn.
8	Het te gebruiken systeem dient alleen toegankelijk te zijn voor de opdrachtgever en afgeschermd te zijn voor derden.
9	De opdrachtgever dient real-time gebruik te kunnen maken van het systeem.
10	Benadering van het systeem wordt gerealiseerd via een door de inschrijver opgegeven webadres, via een zogenaamde Uniform Resource Locator (URL). Autorisatie op de toegang vindt plaats via herkenning van een gebruikersnaam en wachtwoord
11	Het systeem dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
12	Er dient een beknopte Nederlandstalige handleiding online beschikbaar te zijn.
13	Het systeem moet beveiligd zijn tegen misbruik door derden, misbruik door onbevoegden en calamiteiten en dataverlies. Back up gegevens van abonnementsgegevens dienen gedurende contractperiode bewaard en raadpleegbaar te blijven en te worden overgedragen aan de nieuwe contractpartij. De inschrijver dient in geval van calamiteiten/storingen van de applicatie binnen 1 werkdag het systeem weer operationeel te hebben. Met behoud van data-integriteit en compleetheid.
14	Het systeem dient 24 uur beschikbaar te zijn voor de opdrachtgever. Systeemonderhoud dient ruimschoots van tevoren te worden aangegeven. Bij storingen worden de contactpersonen van de opdrachtgever op de hoogte gebracht, bij voorkeur via een mailinglijst.
15	De inschrijver dient de contactpersonen uiterlijk 24 uur van te voren te informeren over verbeteringen en nieuwe c.q. gewijzigde programmaonderdelen.
16	De opdrachtgever dient in het systeem handelingen te kunnen uitvoeren. Hieraan worden minstens de volgende eisen gesteld: - de opdrachtgever dient zowel initiële registratie van bestellingen en annuleringen hierop te kunnen uitvoeren; - eenvoudig kunnen zoeken; minstens op titels, directies/afdelingen en abonnees en daarbij alle historische gegevens (contract periode) van dat abonnement of éénmalige uitgave.

17	Bestellingen, mutaties en annuleringen worden binnen 2 werkdagen door de inschrijver verwerkt en er vindt een bevestiging per e-mail plaats.
18	Het systeem dient permanent de status van een abonnement (bijvoorbeeld "in bestelling" of bijvoorbeeld "opgezegd"), de status van de afzonderlijke afleveringen van een abonnement en de naam en adresgegevens weer te geven, inclusief relevante datums en de naam van de contactpersoon die het laatst gewijzigd heeft.
19	De opdrachtgever wenst minstens de volgende 2 gegevensgroepen te kunnen (laten) vastleggen en muteren, te weten: abonnement- en distributiegegevens. Bij <u>abonnementgegevens</u> horen tenminste: - besteldatum/bestelnaam - titel; - aantal leveringen/abonnementen; - uitgeverij/leverancier; - categorie (soort abonnement/eenmalige uitgave/boek/losbladig); - startdatum; - uniek abonnementsnummer; - directie-/afdelingsnaam/codes; - de kostprijs van het abonnement per jaar - kostenplaats; - naam contactpersoon - opmerkingenveld. Bij <u>distributiegegevens</u> horen tenminste: - lezersnaam; - directie en afdeling; - organisatiecode; - locatie; - kamernummer; - (aflever)adres; - plaatsnaam.

Bestelling (orders)

20	Bestellingen vanuit de opdrachtgever dienen alleen te worden geaccepteerd indien deze door de daartoe geautoriseerde contactpersonen in het systeem worden aangemaakt. Minstens een beveiliging met een persoonlijke en degelijke gebruikersnaam/wachtwoord-combinatie. Er moet een mogelijkheid zijn om een offerte aan te vragen of proefexemplaren.
21	De maximale levertijd is 5 werkdagen voor bestellingen van: - boeken - CD-ROMs: - On-line abonnementen: - Overig
22	Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd. Wanneer verwerking van opdracht niet mogelijk is dan opdracht binnen 4 uur weer terugleggen bij opdrachtgever. Factuur dient door opdrachtnemer te worden verwerkt indien bestelling bij derden wordt geplaatst.
23	Indien bestellingen niet binnen de gestelde termijn kunnen worden geleverd zal dit met opgaaf van reden en de te verwachte leveringsdatum per e-mail worden gemeld aan de contactpersoon.
24	Alle correspondentie van uitgevers en/of boekhandels wordt door de inschrijver, indien nodig in overleg met de opdrachtgever, afgehandeld. Indien de uitgever en/of boekhandel direct communiceert met de opdrachtgever zal worden verwezen naar de inschrijver.

Levering/distributie

25	In principe wordt er elke werkdag afgeleverd. Op de verpakking dient duidelijk te worden aangegeven dat het om een zending voor de Opdrachtgever gaat.
26	De leveringen worden in een deugdelijke verpakking aangeleverd, zodat de kans op beschadigingen tot een minimum worden beperkt. Mocht er iets misgaan tijdens het transport, dan is de inschrijver verantwoordelijk voor een snelle, kostenloze vervanging van de leveringen.

27	In het geval dat een publicatie wordt gestaakt, wordt de contactpersoon door de inschrijver in kennis gesteld.
----	--

Reclameren

28	Verkeerde leveringen kunnen kosteloos retour gezonden worden.
29	Inschrijver is aanspreekpunt bij verkeerde leveringen.

Facturering/ Prijsstelling

30	De inschrijver dient éénmaal per maand (voor de 10e) te factureren. De factuur dient door middel van een afzonderlijke bijlage te worden gespecificeerd. Ze worden op papier of digitaal (factuur als PDF-bestand en de afzonderlijke bijlage als Excel-bestand) aangeleverd in overleg met de opdrachtgever. Op de afzonderlijke bijlage staan alle abonnementen en éénmalige leveringen per organisatorische eenheid (directie/afdeling/bureau) die in de voorafgaande maand door de uitgever via de intermediair aan de opdrachtgever zijn geleverd: <u>Gegevens organisatie-eenheid</u> - organisatiecode (afdelings-/bureaucode) met naam van de organisatorische eenheid; <u>Gegevens abonnement/uitgave</u> - abonnement(en) en/of de geleverde éénmalige uitgave(n); - aantal; - categorie (soort abonnement/uitgave); - periode (jaargang, editie); - prijs excl. en incl. BTW met vermelding van BTW categorie; - korting, indien dit is overeengekomen.
31	De factuur van de uitgever wordt door de inschrijver per regel gecontroleerd op de volgende punten: - is het berekende geleverd?; - is de omschrijving van de levering in het abonnementensysteem overeenkomstig de omschrijving van de factuur?; - klopt het factuurbedrag?
32	Ten onrechte berekende posten door de uitgever worden door de inschrijver niet doorberekend aan de opdrachtgever. De inschrijver is verantwoordelijk voor het reclameren en/of nabestellen van niet geleverd materiaal.
33	Verkeerde bestellingen, misdrukken, niet gearriveerde bestellingen worden gecrediteerd in de eerstvolgende maandfactuur.
34	Zichtzendingen zijn kosteloos. Bij retour van de zichtzending zijn slechts de verzendkosten voor de opdrachtgever.
35	Inschrijver dient prijswijzigingen van uitgevers maximaal 30 dagen voorafgaand aan deze wijziging door te geven aan de contactpersoon.

Communicatie/bereikbaarheid

36	De inschrijver dient te beschikken over zogenaamde helpdesk/klantenservice. Deze helpdesk/klantenservice dient alle 5 werkdagen gedurende kantoortijden (9.00 uur -18.00 uur) bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen, zowel telefonisch, schriftelijk en per email. Deze helpdesk/klantenservice dient per e-mail en telefonisch direct te bereiken te zijn.
37	De inschrijver heeft een vast contactpersoon voor de opdrachtgever alsmede een vaste vervanger. Deze personen dienen telefonisch en per e-mail direct bereikbaar te zijn.
38	De vaste contactpersoon en zijn vervanger dienen zowel schriftelijk als mondeling de Nederlandse taal goed te beheersen.
39	Vragen over abonnementen en publicaties/boeken dienen (binnen 1 werkdag) beantwoord te worden.
40	De inschrijver heeft een vast aanspreekpunt voor het afstemmen van financieel-administratieve aangelegenheden.

Managementinformatie/-rapportages

41	Uiterlijk 1 maand voordat de opzegtermijn van abonnementen expireren verstrekt de inschrijver aan de contactpersonen een overzicht van de betreffende abonnementen en raadpleegt hen wat er met de abonnementen moet gebeuren. Tevens is ook noodzakelijk dat dit overzicht permanent actueel bijgewerkt beschikbaar is via het systeem van de inschrijver.
42	Ieder jaar rapporteert de inschrijver over het actuele abonnementenbestand in de vorm van een managementrapportage. Indien gewenst kan dit plaatsvinden in combinatie met een jaarlijks evaluatiemoment.
43	Managementinformatie is ook online via het systeem te genereren, permanent in te zien, overzichtelijk uit te printen en te exporteren naar Excel en Word voor verdere bewerking.
44	De opdrachtgever moet in het abonnementensysteem zelf circulatielijsten kunnen samenstellen en afdrukken. Deze circulatielijst dient via het abonnementensysteem door de opdrachtgever zelf beheerd te kunnen worden.
45	De precieze inhoud en lay-out en selectiecriteria voor managementrapportages dienen in nader overleg te worden vastgesteld en zijn tussentijds aan te passen. In ieder geval dienen de volgende gegevens weergegeven te kunnen worden: Bij <u>abonnementgegevens</u> horen tenminste: - besteldatum/bestelnaam - titel; - aantal leveringen/abonnementen; - uitgeverij/leverancier; - categorie (soort abonnement/eenmalige uitgave/boek/losbladig); - startdatum; - uniek abonnementsnummer; - directie-/afdelingsnaam/codes; - de kostprijs van het abonnement per jaar - kostenplaats; - naam contactpersoon - opmerkingenveld. Bij <u>distributiegegevens</u> horen tenminste: - lezersnaam; - directie en afdeling; - organisatiecode; - locatie; - kamernummer; - (aflever)adres; plaatsnaam.