



Bijlage D - Programma van Eisen Vakliteratuur

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de Opdracht worden gesteld.

U wordt verzocht ten aanzien van elk der onderstaande eisen te verklaren dat u eraan voldoet door rechtsgeldig te ondertekenen (zie onderaan dit document).

Indien u hieraan niet kunt voldoen, wordt uw inschrijving terzijde gelegd.

Naast de eisen zijn er 2 wensen opgenomen (zie wens 2.1 en 9.2 grijs gekleurd). Deze wensen zijn 'nice to have' voor de gemeente Haarlemmermeer. U verklaart door rechtsgeldige ondertekening niet dat u aan deze wensen voldoet.

1	START EN EINDE OPDRACHT
Eis 1.1	Opdrachtnemer start het beheer van vakliteratuur direct na de startdatum van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overname van het bestand en voor de invoer van abonnementsgegevens in het eigen online bestel- en beheersysteem. Opdrachtnemer informeert alle betrokken partijen. Opdrachtnemer stelt een Implementatieplan op waarin de te ondernemen stappen zijn uitgewerkt.
Eis 1.2	Het abonnementen-/licentiebestand en de bijbehorende gegevens van opdrachtgever, worden na afloop van de Overeenkomst kosteloos en met volledige medewerking van opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe leverancier.
2	BESTELLING EN LEVERING
Eis 2.1	Opdrachtnemer levert alle gevraagde c.q. de in de markt voor gemeenten gebruikelijke vakliteratuur, gedurende de gehele contractperiode. Hiervoor geldt een uitzondering, wanneer de betreffende uitgeverij(en) aantoonbaar niet via opdrachtnemer willen aanbieden.
Wens 2.1	Het is wenselijk dat de vakliteratuur waarvan betreffende uitgeverij(en) aantoonbaar niet via opdrachtnemer willen aanbieden zoals benoemd bij eis 2.1 in het online bestel- en beheersysteem van opdrachtnemer worden opgenomen.
Eis 2.2	Opdrachtnemer maakt een circulatielijst voor abonnementen/licenties met meerdere lezers. De circulatielijst bevat minimaal de volgende gegevens: • Abonnements-/licentietitel; • Abonnements-/licentienummer/-code; • Begin- en einddatum (looptijd); • Referentie nummer van de opdrachtgever behorende bij het abonnement/licentie; • Naam medewerker, afdelingsnaam en bijbehorende kostenplaats. Opdrachtnemer bezorgt deze abonnementen/licenties voorzien van een circulatielijst bij opdrachtgever op het hieronder vermelde adres (zie eis 2.3).

Eis 2.3	Opdrachtnemer adresseert bestelde papieren (fysieke) vakliteratuur (incl. evt. circulatielijst) aan het opgegeven adres of aan het centrale kantooradres: Gemeente Haarlemmermeer o.v.v. Cluster/Team en contactpersoon Postbus 250 2130 AG Hoofddorp
Eis 2.4	Bestellingen die uit verkeerde informatie tot stand zijn gekomen, kunnen kosteloos worden geannuleerd.
3	ABONNEMENTEN / LICENTIES
Eis 3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtstreekse levering van abonnementen en licenties van de uitgever naar opdrachtgever. De facturering en administratieve handelingen verlopen via de opdrachtnemer.
Eis 3.2	Bestellingen en opzeggingen worden door de opdrachtgever ingediend in het online bestel- en beheersysteem van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft de hiervoor noodzakelijke opdracht(en) aan de desbetreffende uitgever(s).
Eis 3.3	Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen 3 werkdagen (responstijd).
Eis 3.4	Opdrachtnemer kan binnen 2 weken na aanvraag een nieuw abonnement, licentie en/of lidmaatschap leveren.
Eis 3.5	Opdrachtnemer stuurt binnen de responstijd van 3 werkdagen een (e-mail) bericht aan de opdrachtgever met een bevestiging van gedane bestellingen, opzeggingen en/of overige mutaties. Dit bericht bevat tevens de verwachte leverings- en/of einddatum, voor zover deze data al door de uitgever(s) zijn vastgesteld.
Eis 3.6	Opdrachtnemer rekent voor de levering van de vakliteratuur en digitale bronnen, naast het overeengekomen opslagpercentage/intermediair fee, géén overige kosten zoals factuurkosten, verzend- of behandel- of andere kosten.
Eis 3.7	In geval van een tussentijdse aanpassing van een abonnement of licentie door de uitgever, informeert opdrachtnemer de opdrachtgever schriftelijk (per e-mail). Dat geldt voor alle gevallen, maar in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement of licentie.
4	BOEKEN
Eis 4.1	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.
Eis 4.2	Boekenleveringen die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, worden altijd retour gezonden aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer herstelt deze leveringen zo spoedig mogelijk.
Eis 4.3	Opdrachtnemer kan binnen 2 weken na bestelling een nieuw boek leveren.
Eis 4.4	De prijs van Nederlandse boeken die u opdrachtgever in rekening brengt, is conform de 'Wet op de vaste boekenprijs.' De prijs voor buitenlandse boeken die u opdrachtgever in rekening brengt, is marktconform en bekend bij opdrachtgever (voordat de bestelling plaatsvindt).

5	DAGBLADEN
Eis 5.1	Dagbladen worden op de dag van verschijnen bezorgd bij opdrachtgever volgens de geldende abonnementsvoorwaarden van de dagbladen.
6	WEBBASED (ONLINE) BESTEL- EN BEHEERSYSTEEM
Eis 6.1	Opdrachtnemer beschikt over een webbased (online) bestel- en beheersysteem en stelt dit systeem gedurende de contractperiode kosteloos beschikbaar aan opdrachtgever.
Eis 6.2	De gegevens van de opdrachtgever in het online bestel- en beheersysteem blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever.
Eis 6.3	(Statistische- en persoons-) gegevens die worden gebruikt in het online bestel- en beheersysteem worden door opdrachtnemer niet verstrekt aan andere partijen dan de opdrachtgever, tenzij hiervoor door opdrachtgever schriftelijk toestemming is gegeven.
Eis 6.4	Bij de ingebruikname van het online bestel- en beheersysteem instrueert de opdrachtnemer in samenwerking met de opdrachtgever, de beoogde gebruikers van het systeem. Deze instructie vindt bij de opdrachtgever plaats. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst instructie nodig is vindt dit bij de opdrachtgever plaats.
Eis 6.5	Een Nederlandstalige gebruikershandleiding van het online bestel- en beheersysteem is beschikbaar voor de opdrachtgever.
Eis 6.6	Bij aanpassingen en updates van het online bestel- en beheersysteem wordt de gebruikershandleiding hierop door de opdrachtnemer aangepast en actief gedeeld met de opdrachtgever.
Eis 6.7	Systeemonderhoud gebeurt in principe altijd buiten kantooruren (ma t/m vr. 09.00 - 17.00 uur). Als onderhoud onvoorzien toch tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door opdrachtnemer, waarbij aangegeven wordt wat de reden en verwachte tijd en duur van het onderhoud is.
Eis 6.8	Storingen in het systeem worden nog dezelfde dag (uiterlijk begin volgende werkdag) door opdrachtnemer aan opdrachtgever gecommuniceerd, via e-mail. Er wordt dan gecommuniceerd wat de reden van de storing is en wanneer deze naar verwachting is opgelost.
7	FUNCTIONELE EISEN AAN HET ONLINE BESTEL- EN BEHEERSYSTEEM
Eis 7.1	De gebruikersinterface van het online bestel- en beheersysteem is in de Nederlandse taal.
Eis 7.2	In het online bestel- en beheersysteem wordt de actuele bestel-/leveringsstatus van de door de opdrachtgever gedane opdrachten weergegeven, tenminste van alle bestellingen/opdrachten mutaties en opzeggingen.
Eis 7.3	In het online bestel- en beheersysteem zijn alle door opdrachtgever ingediende mutaties of de status ervan real- time zichtbaar.
Eis 7.4	De volgende gegevens in het online bestel- en beheersysteem kunnen per abonnement, licentie en/of aanschaf aangepast worden door opdrachtgever: bezorg- en factuuradressen, cluster/team benaming(en), contactpersonen, kostenplaatsen en inkoopordernummers.

Eis 7.5	In het online bestel- en beheersysteem heeft een medewerker van de opdrachtgever o.a. de mogelijkheid: • een abonnement/licentie te bestellen; • een verlenging te melden; • een mutatie door te geven; • een besteld abonnement/boek te annuleren; • om nalevering van een gemiste editie te verzoeken; • een retourzending aan te vragen.
Eis 7.6	Het online bestel- en beheersysteem kan aangepast worden indien het bestelbeleid van de opdrachtgever wijzigt.
8	FUNCTIONELE EISEN MBT BESTELFUNCTIE
Eis 8.1	Het online bestel- en beheersysteem bevat een complete productencatalogus waaruit door de opdrachtgever kan worden besteld en deze is voorzien van zoek- en sorteermogelijkheden.
Eis 8.2	De bestelfunctie van het online bestel- en beheersysteem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, ISBN, ISSN, vakgebied en/of onderwerp.
Eis 8.3	De zoekresultaten in het online bestel- en beheersysteem zijn logisch gesorteerd (sortering op relevantie, besteldatum, titel, vakgebied, onderwerp of uitgever).
9	FUNCTIONELE EISEN MBT OVERZICHTEN BEZIT OPDRACHTGEVER
Eis 9.1	Het online bestel- en beheersysteem bevat een raadpleegbaar overzicht van de door opdrachtgever aangeschafte en afgenomen vakliteratuur en deze is voorzien van een zoek- en sorteerfunctie.
Eis 9.2	De volgende gegevens van de door opdrachtgever aangeschafte (digitale) <u>abbonementen/licenties</u> zijn minimaal raadpleegbaar: • abonnement/licentie nummer/code; • titel; • soort abonnement/licentie (print, online e.d.); • status (lopend/geannuleerd/vervallen); • aantal exemplaren; • prijs, excl. btw en incl. btw; • verschijningsfrequentie; • editienummer laatste uitgave; • gefactureerde termijn; • begin- en einddatum (looptijd); • kostenplaats in combinatie met afdelingsnaam; • inkoopordernummer; • naam houder/lezer; • circulatielijst; • factuuradressen; • bezorgadressen; • referentie nummer opdrachtgever; • mailadressen lezers (in geval van digitaal abonnement/licentie).
Wens 9.2	Het is wenselijk dat van de door opdrachtgever aangeschafte (digitale) abonnementen/licenties zoals benoemd bij eis 9.2 de 'gebruikersstatistieken' raadpleegbaar zijn.

Eis 9.3	De volgende gegevens over de door opdrachtgever aangeschafte <u>eenmalige bestellingen</u> zijn minimaal raadpleegbaar: • unieke bestelcode; • titel bestelling; • aantal exemplaren; • prijs bestelling, excl. en incl. btw; • factuurwaarde bestelling; • teamnaam en/of kostenplaats; • inkoopordernummer; • referentienummer opdrachtgever; • naam besteller; • bezorg- en factuuradressen.
10	FUNCTIONELE EISEN MBT MANAGEMENT INFORMATIE
Eis 10.1	In het online bestel- en beheersysteem kan kosteloos managementinformatie over door opdrachtgever aangeschafte vakliteratuur worden geraadpleegd. Deze informatie is door de opdrachtgever te downloaden in tenminste Excel formaat en tenminste te filteren op de onder eis 9.2 en 9.3 genoemde velden.
Eis 10.2	De managementinformatie kan in het online bestel- en beheersysteem tenminste worden geselecteerd naar tijdvak/-periode.
Eis 10.3	Klachtenhistorie is te raadplegen en te downloaden in tenminste Excel formaat. Hierbij is zichtbaar: de aard van de klacht, de afhandeling ervan (in dagen), de oplossing en de communicatie.
11	TECHNISCHE EISEN ONLINE BESTEL- EN BEHEERSYSTEEM
Eis 11.1	Het webbased (online) bestel- en beheersysteem beschikt over een userinterface die (zonder beperking van functionaliteit) benaderbaar is met de laatste geüpdatet versies van de meest gangbare browsers (Microsoft, Google).
Eis 11.2	Het online bestel- en beheersysteem maakt gebruik van een beveiligde internetverbinding.
Eis 11.3	De toegang tot het online bestel- en beheersysteem is beveiligd op een voor de applicatie en de vastgelegde gegevens toepasselijk niveau. Opdrachtgever krijgt op aanvraag van opdrachtgever inzage in deze beveiligingsmaatregelen en bijbehorende procedures.
Eis 11.4	Het online bestel- en beheersysteem is beveiligd tegen misbruik door onbevoegden en tegen dataverlies.
Eis 11.5	De gegevens van de opdrachtgever in het online bestel- en beheersysteem worden periodiek veiliggesteld doordat opdrachtnemer wekelijks een volledige back-up, en dagelijks een incrementele back-up uitvoert.
Eis 11.6	Na opgetreden storingen in het online bestel- en beheersysteem zijn alle gegevens van opdrachtgever uiterlijk binnen 2 werkdagen weer beschikbaar voor opdrachtgever.
Eis 11.7	Opdrachtnemer kent in het online bestel- en beheersysteem autorisaties van medewerkers toe voor het bestellen, beheren en rapporteren. De opdrachtgever krijgt ook de mogelijkheid om zelf autorisaties te verlenen.
Eis 11.8	Opdrachtnemer garandeert dat alle informatie in het online bestel- en beheersysteem te allen tijde juist, volledig en up-to-date is. Mocht dit niet het geval zijn en de opdrachtgever wijst de opdrachtnemer hierop, dan past de opdrachtnemer dit binnen 1 werkdag aan.

Eis 11.9	Op werkdagen ma t/m vr. van 09.00 - 17.00 uur wordt de beschikbaarheid van het online bestel- en beheersysteem voor minimaal 99% per maand gegarandeerd. Voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95% per maand gegarandeerd.
Eis 11.10	Het online bestel- en beheersysteem voldoet minimaal aan de standaard eisen die gemeente Haarlemmermeer stelt ten aanzien van Privacy & Informatiebeveiliging, zoals deze zijn opgenomen in de concept Overeenkomst (Artikel 11 Privacy en Informatiebeheer).
12	HELPDESK EN KLACHTENAFHANDELING
Eis 12.1	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar vragen, klachten en retourzendingen van opdrachtgever kosteloos behandeld worden.
Eis 12.2	De helpdesk is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen ma t/m vr. 09.00 – 17.00 uur. Correspondentie en communicatie met opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
Eis 12.3	Opdrachtnemer neemt klachten binnen een werkdag in behandeling en communiceert binnen 3 werkdagen over de status van de afhandeling. Uiterlijk binnen 5 werkdagen wordt de klacht door opdrachtnemer opgelost, tenzij in uitzonderingsgevallen anders wordt overeengekomen.
Eis 12.4	Opdrachtnemer en opdrachtgever leggen vast welke escalatiekanalen er zijn ingeregeld.
13	ADVISERING EN ATTENDERING
Eis 13.1	Opdrachtnemer stelt zich proactief op in haar dienstverlening, onder andere door de opdrachtgever gevraagd en ongevraagd te adviseren op de volgende aspecten: • actualiteit van abonnementen/licenties; • gebruiksgemak/beheer; • mogelijkheden tot nieuwe vormen van licenties; • actueel aanbod aan vakliteratuur; • mogelijkheden om te besparen binnen het huidige bezit; • attenderen op mogelijke overlappings binnen de bestaande lopende abonnementen/licenties; • mogelijkheden om papieren (fysieke) abonnementen en bronnen uit het huidige bezit om te zetten naar de digitale vorm; • kenmerken van deze digitale bronnen ten aanzien van de criteria prijs en compleetheid; • mogelijkheden om individuele digitale bronnen (artikel, aflevering) te bestellen, los van de abonnementsvorm.
Eis 13.2	Opdrachtnemer is op de hoogte van het actuele aanbod van digitale bronnen van vakliteratuur en is bekend met ontwikkelingen in de markt. Opdrachtnemer attendeert opdrachtgever op interessante ontwikkelingen die aansluiten bij de behoeften van opdrachtgever.
Eis 13.3	Opdrachtnemer doet jaarlijks op basis van eis 13.1 en 13.2 ten minste twee (2) voorstellen die in potentie een meerwaarde bieden voor de dienstverlening van opdrachtgever. Het betreft verbeterpotentieel op het gebied van gebruikersgemak, besparingen, efficiency van proces en kosteneffectiviteit.
Eis 13.4	Opdrachtnemer attendeert tijdig en proactief (uiterlijk 3 maanden vooraf) over de expiratie van een abonnement/licentie, zodat opdrachtgever kan besluiten tot verlenging of opzegging.
14	COMMERCIELE EISEN
Eis 14.1	De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde prijzen (opslagpercentage/intermediair fee) zijn in euro's exclusief btw.

Eis 14.2	De prijscomponent (opslagpercentage/intermediair fee) van uw Inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en verblijfkosten, bedrijfskosten, administratieve kosten, materialen, verzekering en andere kosten.
Eis 14.3	De prijscomponent (opslagpercentage/intermediair fee) staat vast gedurende de gehele contractperiode, inclusief verlengingen.
Eis 14.4	Opdrachtnemer informeert schriftelijk de opdrachtgever, zodra bekend, over de door de uitgever ingezette prijsstijgingen en adviseert daarbij de opdrachtgever.
15	FACTURATIE
Eis 15.1	Opdrachtnemer stuurt eenmaal per maand een factuur gesplitst per kostenplaats aan opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt geen facturen direct van uitgeverij(en) en/of boekhandel. De factuur bevat in ieder geval een specificatie per abonnement, licentie en/of bestelling. De exacte opmaak van de factuur wordt na gunning in onderling overleg vastgesteld. Elke factuur wordt voorzien van een kostenplaats en waar van toepassing een inkoopordernummer. Facturen zonder deze gegevens worden geretourneerd.
Eis 15.2	De facturen die aan opdrachtgever verstuurd zijn, kunnen door de opdrachtgever in het online bestel- en beheersysteem worden geraadpleegd.
Eis 15.3	Opdrachtnemer brengt de uitgeversprijs per abonnement, licentie en/of bestelling plus het opslagpercentage/intermediair fee in rekening.
Eis 15.4	Opdrachtnemer factureert binnen 2 maanden nadat de prestatie geleverd is. Indien prestatie en facturatie niet in hetzelfde kalenderjaar vallen, informeert opdrachtnemer aan het einde van het kalenderjaar over de openstaande posten.
16	JURIDISCHE EISEN
Eis 16.1	Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de Offerteaanvraag genoemde activiteiten.
Eis 16.2	Indien opdrachtnemer zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.
Eis 16.3	Het uitvoeren van werkzaamheden in onder aanneming is alleen toegestaan als opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
Eis 16.4	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
Eis 16.5	U stemt in met de rechten en verplichtingen in de bijgevoegde concept Overeenkomst (Bijlage 2) incl. de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Haarlemmermeer (Bijlage 4) en de concept Wachtkamerovereenkomst (Bijlage 3). De algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van de intermediair.
17	COMMUNICATIE
Eis 17.1	Opdrachtnemer benoemt een accountmanager en een vervanger die de totale dienstverlening coördineren. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst.

Eis 17.2	De contactpersoon (accountmanager) van de opdrachtnemer voert minimaal twee (2) maal per jaar overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever over de uitvoering van de gecontracteerde dienstverlening. Aan de hand van een SLA-rapportage wordt de performance besproken en komen de in eis 13.1 t/m 13.4 opgenomen activiteiten aan de orde.
Eis 17.3	Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek over de samenwerking plaats tussen opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever.

Inschrijver verklaart te voldoen aan bovengenoemde eisen.

Naam bedrijf:
 Naam tekenbevoegde:
 Functie tekenbevoegde:
 Plaats:
 Datum:
 Handtekening: