

Bijlage 5 Programma van Eisen

Programma van Eisen aanbesteding abonnementenbeheer en vakliteratuur PNH	
1. Helpdesk	
1.1	Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt hebben bij de Opdrachtnemer voor accountmanagement en een vast aanspreekpunt op operationeel vlak waar klachten, vragen en retourzendingen van Opdrachtgever behandeld worden.
1.2	De vaste aanspreekpunten dienen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn op werkdagen tussen 9:00 – 17:00 uur, de correspondentie en communicatie met opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
1.3	Opdrachtgever wil met het vaste aanspreekpunt voor het accountmanagement minimaal één maal per jaar een operationeel/tactisch overleg.
2. Abonnementenbeheer	
2.1	Opdrachtnemer is bereid en in staat om het gehele door Opdrachtgever gewenste assortiment aan vakliteratuur, abonnementenbeheer en overig geleverde producten zoals boeken te leveren en te verzorgen aan Opdrachtgever gedurende de gehele contractperiode. Hiervoor geldt een uitzondering, wanneer de betreffende uitgeverij (en) niet via Opdrachtnemer willen aanbieden. In de aanbieding dient onderbouwd te worden welke producten dit betreft.
2.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtstreekse levering van papieren abonnementen van de uitgever naar de Opdrachtgever.
2.3	Opdrachtnemer dient abonnement producten op dag van uitgifte te bezorgen.
2.4	Indien de uitvoering van de Diensten vertraging ondervindt, bericht Opdrachtnemer dat onmiddellijk aan Opdrachtgever met vermelding van oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt Opdrachtnemer maatregelen voor om verdere vertraging te voorkomen
2.5	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); - Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen twee werkdagen na indiening ervan door Opdrachtgever; - 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.
2.6	Opdrachtnemer biedt tijdschriftencirculatie aan bij papieren abonnementen.
2.7	Boeken die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, mogen altijd kosteloos retour worden gezonden aan Opdrachtnemer.
3. Digitaal bestel- en beheersysteem	
3.1	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal bestel- en beheersysteem en stelt het systeem kosteloos beschikbaar aan Opdrachtgever.
3.2	Het digitale bestel- en beheersysteem is Nederlandstalig
3.3	Een gebruiksvriendelijke Nederlandstalige handleiding van het bestel- en beheersysteem wordt beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, via het systeem en/of als apart geleverd digitaal bestand. Bij aanpassingen en/of updates van het systeem wordt de gebruikershandleiding hierop door de Opdrachtnemer aangepast en aangeleverd aan de Opdrachtgever.
3.4	Het systeem dient 24/7 beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever: - Systeemonderhoud vindt bij voorkeur plaats buiten kantooruren (ma t/m vr.08.30-17.00 uur); - Indien onderhoud tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door Opdrachtnemer; - Storingen in het systeem worden nog dezelfde dag (uiterlijk begin volgende dag) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd, via een mailing of telefonisch.
3.5	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.
3.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever een inlognaam en een wachtwoord ontvangen ten behoeve van het gebruik van het systeem.
3.7	In het systeem moet autorisatie per gebruikersrol, per groep en per functionaris kunnen worden gedefinieerd door Opdrachtgever.
3.8	Opdrachtgever zal (eventueel in overleg met Opdrachtnemer) in het systeem autorisaties toekennen voor het uitvoeren van handelingen op bepaalde gegevens of documenten, zoals toevoegen, wijzigen, inzien en verwijderen.
3.9	De Opdrachtnemer zorgt dat de door de Opdrachtgever aangevraagde digitale abonnementen toegankelijk worden gemaakt in de desbetreffende online omgeving. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de juiste inloggegevens.

Bijlage 5 Programma van Eisen

3.10	De gegevens van de Opdrachtgever in het bestel- en beheersysteem blijven te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever.
3.11	Het systeem bevat een complete productencatalogus waaruit door de Opdrachtgever kan worden besteld en deze is voorzien van zoek -en sorteermogelijkheden.
3.12	De volgende gegevens in het systeem kunnen aangepast worden door Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> - Bezorgadressen/ locatie; - Factuuradressen; - Afdelingsbenamingen; - Contactpersonen; - Budgethouders; - Kostenplaatsen; - Losse factuur per abonnement, kostenplaats of verzamel factuur.
3.13	In het systeem heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> - een besteld abonnement te annuleren; - om nalevering van een gemist nummer te verzoeken; - een retourzending aan te vragen; - om de status in te zien van de door de Opdrachtgever gedane opdrachten, tenminste van alle bestellingen/opdrachten en Opzeggingen; - bestelfunctie van het systeem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, ISBN, ISSN vakgebied en/of onderwerp;
3.14	
4. Rapportages	
4.1	Het systeem bevat een raadpleegbaar rapportage/zoekmodule van de door Opdrachtgever aangeschafte abonnementen en overige afgenomen vakliteratuur en deze functie is voorzien van zoek- en sorteermogelijkheden. De volgende minimale gegevens over de door Opdrachtgever aangeschafte abonnementen zijn raadpleegbaar: <ul style="list-style-type: none"> - abonnementsnummer/code; - titel en soort abonnement (krant, tijdschrift, online e.d.); - status abonnement (lopend/geannuleerd/digitaal/papier); - aantal exemplaren; - prijs abonnement, excl. en incl. btw; - verschijningsfrequentie; - editienummer laatste uitgave; - gefactureerde termijn; - begin- en einddatum (looptijd); - kostenplaats; - naam intern abonenthouder; - bezorg- en factuuradressen; - unieke bestelcode; - titel bestelling; - bezorg- en factuuradressen; - Tijdvak (van dd./jaar tot dd./jaar).
4.2	Het systeem kan managementrapportages genereren die minstens de volgende onderdelen bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - totaaloverzicht van de abonnementen in beheer; - totaaloverzicht van de geleverde vakliteratuur/overig geleverde producten zoals boeken. - detailoverzicht van actuele abonnementen en geleverde vakliteratuur/ per lezer/digitaal of analoog; - totaaloverzicht van de facturen / kosten per jaar per directie en medewerker; - totaaloverzicht van de opgezegde artikelen per directie en medewerker;
5. Advisering	
5.1	Opdrachtnemer stelt zich proactief op in haar dienstverlening aan Opdrachtgever, onder andere door de Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd te adviseren over de optimalisering van de inkoop en het beheer van vakliteratuur en de mogelijkheden van het gebruik van digitale vakliteratuur. Waaronder over de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> - mogelijkheden om te besparen binnen het huidige bezit; - advisering op mogelijke overlappingsen binnen de bestaande lopende abonnementen; - mogelijkheden om papieren abonnementen en bronnen uit het huidige bezit om te zetten naar de digitale vorm; - mogelijkheden om individuele bronnen (artikel, aflevering) te bestellen, los van de abonnementsvorm.
5.2	Opdrachtnemer is op de hoogte van het actuele aanbod van digitale bronnen en vakliteratuur dat relevant is voor Opdrachtgever, en attendeert Opdrachtgever hierop.
6. Financiën	

Bijlage 5 Programma van Eisen

6.1	De facturatie geschiedt per maand (waarbij elk abonnement één keer per jaar wordt afgerekend). De Opdrachtgever ontvangt eenmaal per maand per directie een verzamel factuur. Elke factuur moet worden voorzien van een opdrachtnummer of kostenplaats, specificatie per abonnement/bestelling. Facturen zonder deze gegevens zullen worden geretourneerd. Opdrachtgever ontvangt dus geen facturen direct van uitgeverij en/of boekhandel. Specifieke informatie wordt na gunning in onderling overleg vastgesteld.
6.2	Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis'. Verzendkosten 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.
6.3	In geval van een tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, vraagt Opdrachtnemer toestemming hiervoor aan de Opdrachtgever, in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor Opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement.
6.4	De prijscomponent van uw Inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, factuurkosten of behandelkosten, overhead, reis- en andere kosten.
7. Systeemeisen digitaal bestel- en beheersysteem	
7.1	De provincie blijft te allen tijde eigenaar van de data in de oplossing en heeft te allen tijde de mogelijkheid deze te extraheren en elders onder te brengen.
7.2	Bij beëindiging van het contract zal alle data van de provincie (indien gewenst) kosteloos overgedragen worden aan de provincie en vernietigd worden uit de systemen van de Opdrachtnemer (inclusief back-ups).
7.3	Er hoeft niets lokaal bij PNH geïnstalleerd te worden.
7.4	Technisch applicatiebeheer wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd.
7.5	Indien niet bij voorkeur een volledig SaaS-dienst applicatie: de oplossing wordt door Opdrachtnemer volledig functioneel aangeboden als dienst, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle lagen van de technische architectuur (van netwerk tot en met de applicatie). Dit sluit aan bij de rol die PNH als regie organisatie wil vervullen.
7.6	De applicatie moet platformonafhankelijk voor computers en tablets beschikbaar zijn en browseronafhankelijk voor internet (voor alle nieuwe versies en tot minimaal vier oudere versies terug), ongeacht systeem en toekomstige updates. De applicatie werkt zonder installatie van plug-ins of extensies in de browser.
7.7	Er moet een mogelijkheid zijn om bestanden te exporteren (in PDF, EXCEL en CSV format).
7.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een back-up van de opgeslagen data om verlies van data te voorkomen.
7.9	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst data van PNH te alle tijden minimaal binnen de Europese Gemeenschappelijke Ruimte (EER), en bij voorkeur in Nederland wordt opgeslagen en bewaard wordt. Uitgangspunt is dat de data van PNH niet zonder overleg met en akkoord van PNH verplaatst worden naar een locatie buiten de EER. Indien de data van PNH bewaard worden op een locatie in Nederland, zal Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst deze data niet verplaatsen buiten Nederland, tenzij dit door een zwaarwegende belang noodzakelijk is en PNH vooraf op de hoogte wordt gesteld van deze noodzaak van verplaatsing en van de nieuwe locatie.
7.10	Bij voorkeur vindt autorisatie tot de applicatie plaats middels SSO.
7.11	Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers (bijv. t.b.v. hosting) zijn aantoonbaar ISO27001 gecertificeerd. Indien men niet ISO27001 gecertificeerd is, wil PNH dat er een 'verklaring van conformiteit' aan het contract wordt toegevoegd.
8. Tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid	
8.1	Als provincie dient de Opdrachtgever zich te houden aan de wet Tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid (web richtlijnen 2.0 voor mensen met een functiebeperking). Dit betekent dat alle digitale communicatie van de Provincie Noord-Holland aan toegankelijkheidsregels dient te voldoen. Opdrachtnemer dient een dergelijke toets te organiseren en het desbetreffende rapport aan Opdrachtgever te overhandigen 14 dagen na voorlopige gunning.
8.2	Inschrijver dient aan te geven in welke mate voldaan wordt aan de eisen van de wet Tijdelijke besluit.
8.3	Indien Opdrachtnemer niet voor 100% voldoet aan de wet Tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid, dient Opdrachtnemer aan te geven op welke punten niet wordt voldaan en een plan van aanpak voor het beheersen en wegnemen van de openstaande punten.