

Programma van Eisen

Europese openbare aanbestedingsprocedure

‘Intermediair Vakliteratuur’

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Datum

7 september 2023

Contractnummer

C1000002138

Versie

Definitief.

NR.	EIS
ALGEMEEN	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
4.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
5.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
6.	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.
KLANTENSERVICE	
7.	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht of een afzonderlijke order niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk en telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
8.	Opdrachtnemer dient te beschikken over zogenaamde helpdesk/klantenservice. Deze helpdesk/klantenservice dient alle 5 werkdagen gedurende kantoortijden (9.00 uur -17.00 uur) bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen, zowel telefonisch, schriftelijk, per chat en per email. Auto reply telt niet als contactmoment. Dit is onderdeel van KPI Leverbetrouwbaarheid. Zie bijlage 1A.
9.	Vragen over abonnementen en publicaties/boeken dienen (binnen 2 werkdagen) beantwoord te worden. Dit is onderdeel van KPI Leverbetrouwbaarheid. Zie bijlage 1A.
10.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever op de hoogte te stellen en houden over de voortgang van de order en bevestigingsmails te sturen voor annuleringen, bestellingen en wijzigingen.
CONTRACTMANAGEMENT	
11.	Elk jaar vindt er naar behoefte van partijen een evaluatie plaats. Tijdens de evaluatie dient in ieder geval aan de orde te komen: • de managementrapportage; • de klachtenrapportage; • het serviceniveau; • eventueel te nemen acties. De frequentie van alle overleggen is weergegeven in bijlage 1B. Communicatie- en escalatiematrix. Dit wordt onderdeel van KPI Kwaliteit service. Zie bijlage 1A.

12.	Opdrachtnemer acteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst proactief en adviseert , gevraagd en ongevraagd, inzake verbeteringen van samenwerking, kwaliteit en kostenbeheersing op het gebied van leveringen en aanverwante processen.
13.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en garandeert een maximale responsetijd van één (1) werkdag voor het in behandeling nemen van de klacht. Het systeem dient 24 uur beschikbaar te zijn voor opdrachtgever. Systeemonderhoud dient ruimschoots van tevoren te worden aangegeven. Bij storingen wordt de proces coördinator van opdrachtgever per e-mail op de hoogte gebracht. Opdrachtnemer dient de contactpersonen uiterlijk 24 uur van te voren te informeren over verbeteringen en nieuwe c.q. gewijzigde programmaonderdelen. Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Klachten zijn: alle bij de opdrachtnemer of opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers van de overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van de opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na melding. Dit wordt onderdeel van KPI Kwaliteit service. Zie bijlage 1A.
MANAGEMENTRAPPORTAGE	
14.	Managementinformatie is online via het systeem kosteloos te genereren, permanent in te zien, overzichtelijk te printen en te exporteren naar Excel en Word voor verdere bewerking.
15.	Opdrachtnemer levert per kwartaal voor de 10e van de maand (online) een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende gegevens inzichtelijk dienen worden gemaakt: • totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar artikel/product en afnemer; • aantallen uitgesplitst naar artikel/product; • alle aantallen per maand; • de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI); • gemelde klachten en afhandeling. Verdere invulling van de rapportage stemt opdrachtnemer af met de contractmanager van Opdrachtgever.
16.	Maandelijks dient een klachtenrapportage aangeleverd te worden. Deze bevat tenminste het volgende: • wie bij het probleem of klacht betrokken is; • aard van het incident; • de datum van constateren; • een nauwkeurige omschrijving van het probleem, of klacht; • de geschatte oplossingsduur; • de datum van afhandeling klacht.
FACTURATIE	
17.	Opdrachtnemer dient éénmaal per maand te factureren. De factuur dient door middel van een afzonderlijke bijlage te worden gespecificeerd. Ze worden digitaal (factuur als PDF-bestand en de afzonderlijke bijlage als Excel-bestand) aangeleverd in overleg met opdrachtgever. Op de afzonderlijke bijlage staan alle abonnementen en éénmalige leveringen per organisatorische eenheid die in de voorafgaande maand door de uitgever via de intermediair aan opdrachtgever zijn geleverd: • gegevens organisatie; • eenheid;

	- gegevens abonnement/uitgave; - 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.
18.	Opdrachtnemer kan enkel de volgende variabelen in rekening brengen: - Jaarlijkse fee - Bruto abonnementskosten - Verzendkosten in geval van boeken
19.	Ten onrechte berekende posten door de uitgever worden door opdrachtnemer niet doorberekend aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reclameren en/of nabestellen van niet geleverd materiaal.
20.	Verkeerde bestellingen, misdrukken, niet gearriveerde bestellingen worden gecrediteerd in de eerstvolgende maandfactuur.
21.	Opdrachtnemer dient prijswijzigingen van uitgevers maximaal 30 dagen voorafgaand aan deze wijziging door te geven aan de contactpersoon. Danwel binnen 72 uur na ontvangst van prijswijziging vanuit uitgever.
22.	Indien bij controle door of namens de gemeente afwijkingen op een factuur worden vastgesteld, is opdrachtnemer gehouden de factuur te (laten) corrigeren en indien van toepassing, het teveel betaalde te (laten) crediteren. Indien een factuur zeer ernstige dan wel een groot aantal afwijkingen bevat, dit uitsluitend ter beoordeling van de gemeente, dan is de gemeente gerechtigd een nieuwe factuur te eisen.
23.	Alle facturen aan de gemeente Eindhoven moeten (verplicht) voorzien zijn van: - het IBAN rekeningnummer van de leverancier - Factuuradres van de gemeente: Gemeente Eindhoven, Postbus 90150, 5600 RB Eindhoven - een recente factuurdatum (niet ouder dan 5 dagen) - bij voorkeur: de afdeling (of naam) van de opdrachtgever binnen de gemeente - bij bestellingen / orders : het inkoopordernummer van de Gemeente. E-mail de factuur naar factuurportal@eindhoven.nl. Let ook op de (aanvullende) factuureisen van de belastingdienst (www.belastingdienst.nl) . Als één van de gegevens ontbreekt, kan de factuur geweigerd of geretourneerd worden. De leverancier moet de factuur dan herstellen om deze opnieuw in te sturen. Vragen? Neem dan contact op met onze Financiële Administratie (FA) via mailadres FA@eindhoven.nl of met de f-adviseur bij FA voor uw sector. ===== Volledige (financiële) gegevens gemeente Eindhoven Gemeente Eindhoven Postbus 90150 5600 RB Eindhoven

	IBAN: NL22INGB0662860764 BTW nummer: NL001902763B03 KvK: 17272738 KvK vestigingsnummer 000024332801
24.	Opdrachtgever heeft het recht de brutoprijs te checken op de factuur met de brutoprijs van de uitgever. Wanneer de brutoprijs niet hetzelfde is heeft de opdrachtgever het recht op rectificatie van de prijs op de factuur.
APPLICATIE	
25.	Opdrachtnemer stelt de opdrachtgever via internet een kosteloze bestel/abonnementsysteem beschikbaar (SaaS) waarmee de totale bestel-/abonnementsadministratie kan worden uitgevoerd.
26.	Zonder installatie van specifieke (lokale) cliënt-software kan van het systeem voor alle taken bij het beheren van de abonnementen gebruik worden gemaakt.
27.	Het te gebruiken systeem dient gelijktijdig door meerdere gebruikers via internet benaderbaar te zijn.
28.	Benadering van het systeem wordt gerealiseerd via een door opdrachtnemer opgegeven webadres, via een zogenaamde Uniform Resource Locator (URL). Autorisatie op de toegang vindt plaats via herkenning van een gebruikersnaam en wachtwoord
29.	Het systeem dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
30.	Een makkelijke Nederlandstalige gebruikershandleiding van het bestel- en beheersysteem is 24/7 beschikbaar via het systeem voor opdrachtgever. Bij aanpassingen en updates van het systeem wordt de gebruikershandleiding hierop door opdrachtnemer aangepast.
31.	Het systeem moet beveiligd zijn tegen misbruik door derden, misbruik door onbevoegden en calamiteiten en dataverlies. Back up gegevens Abonnementsgegevens dienen gedurende contractperiode bewaard en raadpleegbaar te blijven en te worden overgedragen aan de nieuwe contractpartij. Opdrachtnemer 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.
32.	Het systeem dient permanent de status van een abonnement (bijvoorbeeld "in bestelling", "geannuleerd", "actief") weer te geven.
33.	In het systeem heeft opdrachtgever de mogelijkheid: • een besteld abonnement te annuleren; • om nalevering van een gemist nummer te verzoeken; • een retourzending aan te vragen; • Status weergeven van de door opdrachtgever gedane opdrachten, tenminste van alle bestellingen/opdrachten en Opzeggingen; • informatie/details over lopende abonnementen in te zien: titel, uitgever, looptijd, ontvanger, laatst gefactureerde abonnementsprijs; • bestelfunctie van het systeem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, ISBN, ISSN, vakgebied en/of onderwerp; • Zoekfunctie: De zoekresultaten zijn logisch gesorteerd. Hiermee bedoelt opdrachtgever dat deze kunnen worden gesorteerd op relevantie, besteldatum, titel, vakgebied en/of onderwerp.

34.	De gegevens van opdrachtgever in het bestel- en beheersysteem blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij beëindig van de raamovereenkomst de database over te dragen aan de gegunde opdrachtnemer.
BESTELLINGEN	
35.	Reserveringen/bestellingen van de vakliteratuur verlopen binnen opdrachtgever via de afdeling FAO/DIV en worden alleen verstrekt via het systeem/portal van opdrachtnemer. Alleen de contactpersoon van de afdeling FAO/DIV is gemachtigd te bestellen. Het plaatsen van de order via het symsteem/portal betreft een Nadere Overeenkomst.
36.	De factuur van de uitgever wordt door opdrachtgever 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 order; • klopt het factuurbedrag?
37.	Opdrachtgever wenst per bestelling ten minste de volgende punten te kunnen aangeven en bij ontvangst te kunnen verifiëren in het systeem: • besteldatum/bestelnaam; • titel; • aantal leveringen/abonnementen; • uitgeverij/leverancier; • categorie (soort abonnement/eenmalige uitgave/boek/losbladig); • startdatum; • uniek abonnementsnummer; • directie-/afdelingsnaam/codes; ontvanger; • de kostprijs (van het abonnement).
38.	Bestellingen vanuit 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.
39.	Bestellingen, mutaties en annuleringen worden binnen 24 uur door opdrachtnemer verwerkt en per e-mail bevestigd. De maximale levertijd is 3 werkdagen voor bestellingen van: • boeken; • online abonnementen; • met uitzondering van kleine uitgeverijen/ buitenlandse boeken. Dit wordt onderdeel van KPI Leverbetrouwbaarheid. Zie bijlage 1A.
40.	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.
41.	Alle correspondentie van uitgevers en/of boekhandels wordt door de inschrijver, indien nodig in overleg met opdrachtgever, afgehandeld. Indien de uitgever en/of boekhandel direct communiceert met de opdrachtgever zal worden verwezen naar opdrachtnemer.

42.	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 opdrachtnemer verantwoordelijk voor een snelle, kosteloze vervanging van de leveringen.
43.	Verkeerde leveringen kunnen kosteloos retour gezonden worden naar uitgever.
44.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de bestelling bij een derden te plaatsen, indien blijkt dat de opdrachtnemer niet voldoet aan de marktconformiteit.
45.	In geval van een tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, vraagt opdrachtnemer toestemming hiervoor aan opdrachtgever, in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement.
46.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt bij verkeerde leveringen.
START DIENSTVERLENING	
47.	Op verzoek van de opdrachtgever organiseert de inschrijver een gezamenlijke bijeenkomst om de contactpersonen van opdrachtgever wegwijs te maken in het bestel- en abonnementensysteem.
48.	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 januari 2024 zijn gerealiseerd.
AANVULLENDE DIENSTVERLENING	
49.	Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer als backup van de bibliothecaris van opdrachtgever te fungeren, voor het uitvoeren van werkzaamheden verband houdende met het beheer van (abonnementen)vakliteratuur. De condities waaronder zullen voorafgaand worden vastgelegd.