

Aanbesteding: Intermediair vakliteratuur
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Beschrijvend document 2.2.2.

Vraag:
U vraagt om een boekenportal, gaat u de order plaatsen via de boekenportal of via e-mail?

Antwoord:
In basis zullen de orders via de boekenportal worden geplaatst, maar het moet ook mogelijk zijn om orders eventueel per e-mail te plaatsen.

Percelen: P1 Intermediair vakliteratuur
Beantwoord op: 27 sep. 2023
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document 2.2.2.

Vraag:
Bedoeld u met de helpdeskfunctie dat er ook een chatfunctie beschikbaar is in het portaal?

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 Intermediair vakliteratuur
Beantwoord op: 27 sep. 2023
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Beschrijvend document 5.2.1.1. - vraag 5

Vraag:
Wenst Gemeente Eindhoven maandelijks of eenmaal per jaar de fee te betalen?

Antwoord:

Eenmaal per jaar.

Percelen: P1 Intermediair vakliteratuur
Beantwoord op: 27 sep. 2023
Label: Uitvoering

Ref.nr.
4

Onderwerp:
5.2.1.2. K2 - vraag 10

Vraag:

In de portal van Inschrijver kunnen er door Opdrachtgever geen opdrachten of onomkeerbare opdrachten definitief verwijderd worden. Gezien Inschrijver de opdracht of onomkeerbare opdracht eerst moet goedkeuren of afkeuren. Om die reden is het niet mogelijk om dit te laten zien in een screenrecording. Hoe gaan we hiermee om?

Antwoord:

In dat geval krijgt inschrijver geen punt toegewezen voor aspect 10.

Onder ‘onomkeerbare opdrachten of opdrachten waarbij informatie wordt verwijderd’ verstaan wij overigens ook de mogelijkheid tot het in het systeem annuleren van een abonnement (eis 33).

Percelen: P1 Intermediair vakliteratuur
Beantwoord op: 27 sep. 2023
Label: Uitvoering

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Beschrijvend document 5.2.2.1. Prijs

Vraag:

Is het akkoord dat de service fee per verlengingsjaar geïndexeerd mag worden conform CBS-Indexcijfer?

Antwoord:

Nee. De servicefee betreft een percentage van de netto abonnementskosten. Wij gaan ervanuit dat uitgevers hun abonnementskosten aanpassen o.b.v. de inflatie waardoor dit direct invloed heeft op de hoogte van de service fee.

Percelen: P1 Intermediair vakliteratuur
Beantwoord op: 27 sep. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

6

Programma van Eisen - Eis 49

Vraag:

Dient de klantenservice medewerker van Inschrijver ook op locatie van Opdrachtgever te werken in geval van backup?

Antwoord:

Dat kan een mogelijkheid zijn, maar is enerzijds afhankelijk van de behoefte van opdrachtgever en anderzijds van de beschikbaarheid en mogelijkheden van opdrachtnemer.

Percelen: P1 Intermediair vakliteratuur**Beantwoord op:** 27 sep. 2023**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

7

Onderwerp:

Bijlage 1A KPI's - KPI 1 & KPI 2

Vraag:

Indien de klacht is veroorzaakt door de uitgever waar Inschrijver geen controle over heeft kan dit niet tot een boete leiden voor Inschrijver. Gaat u hiermee akkoord?

De boete van 2,5 % is dit over de totale omzet abonnementen en boeken of over de fee van het betreffende abonnement/boek waar de klacht betrekking op heeft?

Antwoord:

Dit is akkoord indien inschrijver dit aantoonbaar kan maken.

Percelen: P1 Intermediair vakliteratuur**Beantwoord op:** 27 sep. 2023**Label:** Inhoud