

Bijlage 1 Programma van eisen Vakliteratuur

Inhoud

1. Intern werkproces gemeente Helmond	1
2. Dienstverlening van intermediair	1
3. Bestelproces.....	1
4. Facturatie	2
5. Optimalisering	3
6. Klantenservice	3
7. Implementatie	3
8. Overdracht einde overeenkomst	3
9. Managementrapportage	3
10. Contractmanagement.....	4

1. Intern werkproces gemeente Helmond

1. Nieuwe aanvragen en mutaties van de vakliteratuur verlopen binnen de gemeente Helmond via het servicedeskprogramma TOPdesk.
2. Nieuwe aanvragen en mutaties worden per email doorgestuurd naar de intermediair.

2. Dienstverlening van intermediair

1. De intermediair neemt administratieve handelingen van de gemeente Helmond over voor de overeenkomsten die afgesloten worden met uitgevers. Dit kunnen zowel fysieke als digitale abonnementen, artikelen, boeken, lidmaatschappen en nieuwsbrieven zijn.
2. De intermediair neemt vervolgens alle administratieve onderhandelingen van de gemeente Helmond over. Zij verzorgen het opnemen van de abonnementen in hun systeem en overzichten, zodat de gemeente Helmond altijd een compleet beeld van abonnementen en de kosten heeft.
3. De intermediair verzorgt de betaling aan de uitgevers.
4. De dienstverlening is dus kort gezegd het ontzorgen van de gemeente Helmond.

3. Bestelproces

1. Nieuwe aanvragen en mutaties verwerkt de intermediair in haar bestel- en beheersysteem;
2. De mogelijkheid om een offerte aan te vragen moet geboden worden per mail;
3. De mogelijkheid om kosteloze proefexemplaren van edities van abonnementen en vakliteratuur aan te vragen moet geboden worden per mail;
4. Bestellingen, mutaties en annuleringen worden binnen 48 uur door de intermediair verwerkt en er vindt een bevestiging per e-mail plaats;
5. De gemeente Helmond beschrijft (indien beschikbaar) de volgende punten per bestelling
 - Besteldatum/bestelnaam
 - Titel;
 - Aantal leveringen/abonnementen;
 - Uitgeverij/ intermediair;
 - Categorie (soort abonnement/eenmalige uitgave/boek/losbladig);
 - Startdatum;
 - Uniek abonnement nummer;
 - Afdelingsnaam/codes;
 - De kostprijs (van het abonnement per jaar);
6. De maximale levertijd is 5 werkdagen voor bestellingen met uitzondering van kleine uitgeverijen/ buitenlandse boeken waar separate levertijden voor kunnen worden afgesproken;
7. Als bestellingen niet binnen de gestelde termijn kunnen worden geleverd zal dit met opgaaf van reden en de te verwachten leveringsdatum per e-mail worden gemeld aan de contactpersoon;
8. De intermediair stuurt bevestigingsmails voor annuleringen, bestellingen en wijzigingen. De gemeente Helmond dient over de voortgang van de order op de hoogte te worden gehouden;

9. Alle correspondentie van uitgevers en/of boekhandels wordt door de intermediair, indien nodig in overleg met de gemeente Helmond, afgehandeld. Als de uitgever en/of boekhandel direct communiceert met de gemeente Helmond zal worden verwezen naar de intermediair;
10. 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 intermediair verantwoordelijk voor een snelle, kosteloze vervanging van de leveringen. Gemeente Helmond stuurt hiervoor een foto ter bewijsvoering;
11. Intermediair is aanspreekpunt bij verkeerde leveringen;
12. Verkeerde leveringen kunnen kosteloos retour gezonden worden naar de intermediair;
13. De afleverbon van de uitgever wordt door de intermediair per regel gecontroleerd op de volgende punten (indien de levering via de intermediair verzameld en verzonden wordt):
 - Is het berekende geleverd;
 - Is de omschrijving van de levering in het abonnementensysteem overeenkomstig de omschrijving van de order;
 - Klopt het factuurbedrag.
14. Gemeente Helmond behoudt zich het recht voor om de bestelling bij een derde te plaatsen;
15. In geval van een tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, vraagt de intermediair toestemming hiervoor aan de gemeente Helmond, in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor Gemeente Helmond, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement;
16. De intermediair dient prijswijzigingen van uitgevers ~~maximaal~~ 30 dagen voor de facturatiedatum voorafgaand aan deze wijziging door te geven aan de contactpersoon;
17. Met betrekking tot digitale abonnementen zorgt intermediair dat de gebruiker de benodigde inloggegevens ontvangt;
18. Alle communicatie en correspondentie geschiedt in de Nederlandse taal.
19. In het geval dat fysieke producten naar het huisadres verzonden worden zal met de intermediair een verwerkersovereenkomst afgesloten worden.

4. Facturatie

1. Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. Uitgeversfacturen worden door intermediair gecontroleerd op juistheid en volledigheid;
2. Facturatie met inachtneming van het bepaalde in de op de overeenkomst van toepassing verklaarde Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Helmond 2018 (AIV);
3. Facturen die niet voldoen aan het bepaalde in de van toepassing verklaarde AIV worden niet in behandeling genomen;
4. Aanvullend op de AIV:
 - Vorderingen die intermediair op gemeente Helmond heeft zijn niet overdraagbaar of vatbaar voor verpanding, tenzij Gemeente Helmond daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven;
5. Intermediair dient éénmaal per maand achteraf te factureren;
6. Op de factuur (per organisatorische eenheid) staan alle abonnementen en éénmalige leveringen die in de voorafgaande maand door de uitgever via de intermediair aan de gemeente Helmond zijn geleverd:
 - Budgetcode (ERP code) van de organisatie-eenheid
 - Gegevens abonnement/uitgave
 - Abonnement(en) en/of de geleverde éénmalige uitgave(n);
 - Aantal;
 - Categorie (fysiek of digitaal);
 - Periode (jaargang, editie);
 - Prijs excl. BTW.
7. Ten onrechte berekende posten door de uitgever worden door de intermediair niet doorberekend aan de gemeente Helmond. De intermediair is verantwoordelijk voor het reclameren en/of nabestellen van niet geleverd materiaal;
8. Verkeerde bestellingen, misdrukken, niet gearriveerde bestellingen worden gecrediteerd in de eerstvolgende maandfactuur;
9. De intermediair levert de Goederen volgens Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2010, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC). In principe worden er

geen verzendkosten doorberekend. De intermediair kan alleen de verzendkosten doorbelasten indien de leverancier deze in rekening brengt;

10. Indien bij controle door of namens de gemeente Helmond afwijkingen op een factuur worden vastgesteld, is de intermediair 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 Helmond, dan is de gemeente Helmond gerechtigd een nieuwe factuur te eisen;
11. De gemeente Helmond heeft het recht de brutoprijs te checken op de factuur met de brutoprijs van de uitgever. Wanneer de brutoprijs niet hetzelfde is heeft de gemeente Helmond het recht op rectificatie van de prijs op de factuur;

5. Optimalisering

1. In het kader van duurzaamheid draagt de intermediair zorg voor dat digitale uitgaven worden aangeboden als deze voor handen zijn. Controle op beschikbaarheid van digitale uitgaven wordt gedurende de hele looptijd van de overeenkomst door de Intermediair uitgevoerd. Doelstelling hierbij is dat alle uitgaven uitsluitend digitaal zullen worden verstrekt. Hiervan kan alleen worden afgeweken door de gemeente Helmond. De intermediair heeft dus een meldplicht ten aanzien van de digitale uitgaven, waarna de gemeente Helmond een besluit neemt.

6. Klantenservice

1. De intermediair dient te beschikken over een zogenoemde Nederlandstalige helpdesk/klantenservice. Deze helpdesk/klantenservice dient alle 5 de werkdagen gedurende kantoortijden (9.00 uur -17.00 uur) bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen, zowel telefonisch, schriftelijk als per email. Auto reply telt niet als contactmoment;
2. Vragen moeten binnen 2 werkdagen beantwoord te worden;

7. Implementatie

1. Na gunning van de opdracht draagt de intermediair zorg voor een naadloze overname van het abonnementenbestand van de vorige intermediair en voor de invoer van de abonnementsgegevens in het bestel-/abonnementensysteem van de intermediair.
2. Onder naadloze overname verstaan gemeente Helmond dat vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst alle abonnementen opnieuw afgesloten zijn of worden, dit moet op uiterlijk 31 maart 2024 zijn gerealiseerd.

8. Overdracht einde overeenkomst

1. Intermediair garandeert aan het einde van de raamovereenkomst kosteloos mee te werken aan de overdracht naar een toekomstige intermediair en spant zich hiervoor maximaal in.
2. Intermediair garandeert zich maximaal in te zetten voor een probleemloze overgang van de dienstverlening naar de nieuw te contracteren intermediair aan het einde van de raamovereenkomst.

9. Managementrapportage

1. Intermediair verstrekt één keer per kwartaal digitale managementinformatie. Deze rapportage dient uiterlijk 7 dagen na afronding van het kwartaal overlegt te worden.
2. Deze rapportage bevat minimaal de volgende informatie:
De managementrapportage, o.a.:
 - Actuele abonnementenbestand gespecificeerd in:
 - Vorm abonnement (fysiek, digitaal, licentie, losse uitgave);
 - Uniek abonnementsnummer;
 - Gesorteerd op afdelingsnaam – abonnementhouder.
 - Welke abonnementen zijn omgezet naar digitaal;
 - Welke abonnementen kunnen omgezet worden naar digitaal;
 - Gebruiksfrequentie raadplegen digitale abonnementen;

- Financiële analyse per organisatorische eenheid naar aanleiding van bestellingen en mutaties (soort abonnement/eenmalige uitgave/boek/losbladig).
3. De klachtenrapportage, o.a.:
 - Aantal en aard van de klachten;
 - Welke beheersmaatregelen zijn er getroffen naar aanleiding van klachten.
 4. Het serviceniveau, o.a.:
 - Bereikbaarheid zoals onder klantenservice beschreven;
 - De aard en wijze van de terugkoppeling op vragen;
 - ~~Gebruiksvriendelijkheid van het bestel- en beheersysteem.~~
 - Intermediair adviseert hoe het abonnementenbestand geïnventariseerd, geoptimaliseerd en geactualiseerd kan worden.
 5. Managementinformatie is online via het systeem te genereren, permanent in te zien, overzichtelijk uit te printen en te exporteren naar Excel ~~en Word~~ voor verdere bewerking.
 6. De intermediair biedt één vaste contactpersoon (en ook een vervanger) als accountverantwoordelijke voor de gemeente Helmond aan die verantwoordelijk is voor het overleg op strategisch en tactisch niveau. Deze accountmanager heeft inzicht in de gehele dienstverlening en de bijbehorende leveringen van de gemeente Helmond en is het eerste aanspreekpunt.

10. Contractmanagement

1. Het meten van de prestatie zal plaatsvinden aan de hand van de in het Aanbestedingsdocument vastgestelde gunningscriterium “Plan van aanpak” uit de ingediende inschrijving van intermediair. Na het sluiten van de overeenkomst zullen de voorgestelde KPI's en meetmethode gezamenlijk vastgesteld worden.
2. Het doel van contractmanagement is het borgen van de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening van de intermediair en het beheersen en reduceren van de kosten hiervan. De contractmanager ziet erop toe dat:
 - De intermediair de prestatie levert in overeenstemming met de afgesloten overeenkomst en onderliggende offerte;
 - De eigen organisatie geïnformeerd wordt over de inhoud van de overeenkomst;
 - De eigen organisatie haar deel van de verplichtingen van de overeenkomst nakomt;
 - De overeenkomst up-to-date blijft;
 - De relatie tussen intermediair en gemeente Helmond een positief karakter heeft en houdt;
 - Er voortdurend wordt gewerkt aan prestatieverbetering;
 - Er te allen tijde verantwoording kan worden afgelegd over de prestaties.
3. Om bovenstaande te realiseren zal gemeente Helmond initieert de intermediair jaarlijks een evaluatiegesprek met de gemeente Helmond.
4. In het evaluatiegesprek worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:
 - Evaluatie kwaliteit dienstverlening over de afgelopen periode;
 - Voortgang lopende zaken en eventuele knelpunten;
 - Verbetermogelijkheden (innovaties) binnen de raamovereenkomst;
 - Resultaten en doorgevoerde verbeteringen;
 - Klachten;
 - Facturatie/ administratieve proces;
 - Managementrapportages.