

BIJLAGE

Programma van Eisen Boeken en abonnementen Algemeen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding **Boeken en Abonnementen** en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde Prestatie.

De Inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemeen		Voor akkoord
Eis 1.1	Inschrijver gaat akkoord met de in het Beschrijvend Document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.	

Eisen 2. Juridisch		Voor akkoord
Eis 2.1	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Avans aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Avans behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen sluiten, conform bijlage, een Verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG Opdrachtnemer namens Avans verwerkt.	
Eis 2.2	Wanneer en indien van toepassing, na gunning, blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid, zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991, van toepassing verklaard op de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsaanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.	
Eis 2.3	Door het indienen van een inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de Overeenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van Inlichtingen door Avans is vastgesteld.	
Eis 2.4	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding. De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.	

Eis 2.5	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. De Overeenkomst inclusief bijlagen en documenten; 2. De tweede Nota van Inlichtingen; 3. De eerste Nota van Inlichtingen; 4. Het Beschrijvend Document zoals gepubliceerd op d.d. 29-11-2023 (inclusief bijlagen); 5. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans; 6. De inschrijving van Opdrachtnemer inclusief bijlage(n).	
Eis 2.6	Inschrijver informeert Avans zodra Inschrijver weet, of behoort te weten, dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.	
Eis 2.7	Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.	

Eisen 3. Commercieel		Voor akkoord
Eis 3.1	De Overeenkomst heeft een duur van twee (2) jaar en kan viermaal met de periode van maximaal twaalf (12) maanden verlengd worden, mits Avans Hogeschool dit minimaal drie (3) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maakt aan Inschrijver. Indien niet expliciet wordt verlengd eindigt de Overeenkomst van rechtswege.	
Eis 3.2	De aangeboden tarieven zijn in Euro's, afgerond op 2 decimalen, exclusief BTW. De geboden kortingspercentages zijn in procenten, met maximaal twee decimalen achter de komma en worden gerekend over de Consumentenprijs, exclusief BTW. De gevraagde opslag is in Euro's, afgerond op 2 decimalen.	
Eis 3.3	Er geldt geen minimum omvang of bestelbedrag voor bestellingen. De door Inschrijver aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief verzendkosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, certificaten, verzekeringen, verpakkings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc. Onder verzendkosten verstaan wij zowel de kosten voor levering aan Avans-locaties als verzending naar huisadressen. Afgelopen jaar betrof de verzending naar huisadressen: 90 brievenbuspakketten en 55 reguliere pakketten. Aan deze indicatie kunnen door Inschrijvers geen rechten ontleend worden.	
Eis 3.4	De geboden kortingspercentages en de gevraagde opslag liggen vast gedurende de gehele contractperiode, inclusief eventuele verlengingen.	
Eis 3.5	Indien Opdrachtnemer niet gevestigd is in Nederland brengt Opdrachtnemer geen BTW in rekening bij Avans. Avans betaalt zelf de verschuldigde BTW in Nederland. Opdrachtnemer dient hiertoe het betreffende BTW-nummer op de factuur te vermelden.	

Eisen 4. Communicatie en Managementinformatie		Voor akkoord
Eis 4.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Avans gebeurt in woord en geschrift in de Nederlandse taal. Ook de webshop van Opdrachtnemer is Nederlandstalig.	
Eis 4.2	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.	
Eis 4.3	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.	
Eis 4.4	Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: • operationeel/tactisch: 1x per kwartaal Tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. • strategisch: 1x per jaar Tussen de eindverantwoordelijke van Opdrachtnemer en de Contractmanager van Avans. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de Dienstverlening van de in de voorafgaande periode afgeronde Opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten; • Evalueren van de geleverde Dienstverlening op basis van de Prestatiemeter; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijvoorbeeld: innovatie of kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode; • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer. Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.	
Eis 4.5	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.	
Eis 4.6	De managementrapportage wordt per kwartaal aangeleverd en bevat minimaal de volgende informatie: <u>Algemeen</u> • Gemelde klachten • Bijzonderheden met betrekking tot (omvang) Opdracht	

	• Uitgevoerde verbeteracties/-maatregelen en resultaat • Overzicht geplande verbeteracties/-maatregelen en verwacht resultaat <u>Bestellingen en leveringen</u> • Aantal bestellingen (getallen en kosten), per dienst/academie • Aantal probleem bestellingen (na-leveringen of langere levertijd dan overeengekomen), per dienst/academie • Leveringsbetrouwbaarheid (gemeten per kwartaal) • Bijlage met daarin de volgende nader gespecificeerde informatie: ○ Overzicht bestelde, geleverde, gefactureerde en betaalde producten (titel en besteller), inclusief bestel- en leverdata per bestelling ○ Overzicht probleem bestellingen (na-leveringen, langere levertijd dan overeengekomen), voorzien van besteldatum, bestelnummer, (verwachte) leverdatum, reden van probleem bestelling. ○ Overzicht geannuleerde, geretourneerde en/of foutief of beschadigd geleverde boeken of artikelen (titel en besteller) en de reden van annuleren/retourneren ○ Overzicht spoedbestellingen (titel en besteller)	
Eis 4.7	Opdrachtnemer informeert Avans proactief over ontwikkeling met betrekking tot de lopende Abonnementen (prijzontwikkeling, verschijningsvormen, naamswijzigingen, fusering of beëindiging etc.) en de marktontwikkelingen (nieuwe titels, informatievoorziening etc.).	

Eisen 5. Kwaliteitseisen		Voor akkoord
Eis 5.1	Avans hanteert een zogenaamde , welke periodiek wordt besproken tussen de contracteigenaar van Avans en Opdrachtnemer en waarbij de uitslag van de Prestatiemeter onderwerp van gesprek is. De uitslag van de Prestatiemeter is gekoppeld aan de tevredenheid van Avans over de geleverde Dienstverlening door Opdrachtnemer. De Prestatiemeter omvat de meest relevante contractafspraken- en doelen (vastgesteld vanuit de aanbestedingsdocumenten en offerte van Avans). De score wordt bepaald aan de hand van meetbare managementinformatie of de ervaring van de contracteigenaar en interne klanten van Avans. De concept Prestatiemeter is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Inschrijver gaat akkoord met de systematiek van de concept Prestatiemeter. Na voorlopige gunning zal de definitieve Prestatiemeter door Avans worden opgesteld en aan de beoogd Opdrachtnemer worden voorgelegd ter afstemming.	
Eis 5.2	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde managementinformatie ten behoeve van de Prestatiemeter en verzendt deze naar de contactpersoon van Avans.	
Eis 5.3	Inschrijver zet zich in, om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren.	

Eis 5.4	Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid.	
----------------	--	--

Eisen 6. Bestellen en Betalen		Voor akkoord
Eis 6.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één e-mailadres voor ontvangst van orders.	
Eis 6.2	Onder vermelding van het Proquiro-nummer verzendt Opdrachtnemer digitaal eenfactuur naar: crediteuren@avans.nl De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van Opdrachtnemer • Adressering Avans, deze luidt: Avans Hogeschool Crediteurenadministratie Postbus 90116 4800 RA Breda • BTW-identificatienummer van Opdrachtnemer; • Het toegepaste BTW-percentage, inclusief de differentiatie hoog/laag tarief envrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW-bedrag; • De vergoeding exclusief BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag, verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer/-referentie (verstrekkt door Avans); • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van Avans. Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.	
Eis 6.3	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format in te worden gediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papier' facturen worden niet in behandeling genomen.	
Eis 6.4	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om facturen voor het Leer- en Innovatie Centrum (LIC) tevens in XML-format aan te leveren. Dit ten bate van het automatisch inlezen van de facturen in het huidige Alma bibliotheekstelsel.	
Eis 6.5	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.	
Eis 6.6	Opdrachtnemer factureert per bedrijfsonderdeel. Het is niet mogelijk om op 1 factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren.	
Eis 6.7	Facturatie dient per opdracht per maand te geschieden.	
Eis 6.8	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per e-mail op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.	
Eis 6.9	Avans hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.	

Eis 6.10	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient deze hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Avans met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.	
Eis 6.11	Avans heeft uitgangspunten opgesteld ten aanzien van het proces van bestellen tot betalen. Zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten' leveranciers Avans. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.	
Eis 6.12	Avans Hogeschool wil zaken doen met bedrijven welke in staat zijn om door middel van een OCI koppeling hun digitale bestelomgeving toegankelijk te maken voor het inkoopstelsel van Avans. Dat wil zeggen dat er een beveiligde (secure) link moet zijn vanuit de bestelomgeving van de Opdrachtnemer naar het inkoopstelsel van Avans welke het plaatsen van opdrachten via de online bestelomgeving mogelijk maakt.	

Eisen 7. Migratie en Implementatie		Voor akkoord
Eis 7.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 1 juli 2024. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat de door Avans gevraagde Dienstverlening vanaf 1 juli 2024 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/overgenomen.	
Eis 7.2	Voor de Implementatie wordt maximaal drie (3) maanden uitgetrokken.	
Eis 7.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de Dienstverlening in de transitieperiode.	
Eis 7.4	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van Avans in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans ter beschikking gesteld.	

Eisen 8. Dienstverlening algemeen		Voor akkoord
Eis 8.1	De Webshop van Opdrachtnemer is 24/7 beschikbaar en benaderbaar vanuit het inkoopordersysteem (Proquo) voor de medewerkers van Avans Hogeschool.	
Eis 8.2	Op de dag van ingaan van het contract, of wanneer bij de implementatie anders is afgesproken, moet de webshop en werkwijze eromheen operationeel zijn en zijn de instructies voor de webshop gecommuniceerd aan de gebruikers.	
Eis 8.3	Een up-to-date gebruikershandleiding is te downloaden in de Webshop van Opdrachtnemer.	
Eis 8.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct werken van het webbased bestelsysteem. Opdrachtnemer dient tevens een helpdeskfunctie te vervullen waarop de volgende eisen van toepassing zijn: • Telefonische Nederlandstalige helpdesk, met een gratis nummer of een nummer tegen lokaal tarief; • De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tussen 09:00 uur en 17:00 uur.	

Eis 8.5	Het is voor medewerkers van Avans mogelijk om, voor support, met een klantenservice te mailen of te bellen tussen 09.00 en 17.00 uur.	
Eis 8.6	De kosten voor het inrichten, implementeren, beheer en onderhoud van de webshop komen voor rekening van Opdrachtnemer.	
Eis 8.7	Onderhoudswerkzaamheden vinden plaats buiten kantooruren (08.30 uur-17.00 uur).	
Eis 8.8	Onderhoudswerkzaamheden waardoor de Webshop van Opdrachtnemer tijdelijk niet of slechts deels beschikbaar is, dienen minimaal drie (3) Werkdagen voorafgaande aan de onderhoudswerkzaamheden te worden gemeld aan Avans en aan de functioneel beheerder van Proquro middels een bericht via proquro.DIF@avans.nl .	
Eis 8.9	Voor elk bedrijfsonderdeel ($\pm$ 35 bedrijfsonderdelen) van Avans dient een functioneel account aangemaakt te worden in de Webshop, waar meerdere mailadressen aan gekoppeld kunnen worden. Nieuwe bedrijfsonderdelen worden kosteloos toegevoegd. Avans heeft voor elk bedrijfsonderdeel een (1) persoonlijk account voor de Webshop + daarbij vanuit het LIC (als contractbeheerder) een hoofdcontactpersoon met een overall account voor alle omgevingen van de losse bedrijfsonderdelen.	
Eis 8.10	In de webshop dient een administrator rol (hoofdcontactpersoon LIC) ingericht te zijn en met deze inlog moeten alle bestellingen/handelingen te zien zijn van alle bestelaccounts van de bedrijfsonderdelen die Avans heeft.	
Eis 8.11	Alle gegevens in de Webshop van Opdrachtnemer zijn actueel, dat wil zeggen dat bestellingen en mutaties realtime worden verwerkt en zichtbaar zijn voor de Bestellers.	
Eis 8.12	Alle bestellingen die niet direct geplaatst zijn in de Webshop van Opdrachtnemer worden binnen één (1) Werkdag verwerkt in de Webshop van Opdrachtnemer en zijn vanaf het moment van verwerking in de Webshop van Opdrachtnemer realtime te volgen door de Besteller.	
Eis 8.13	Onvoorziene werkzaamheden en/of storingen waardoor de Webshop van Opdrachtnemer tijdelijk niet of slechts deels beschikbaar is, dienen direct na aanvang en/of constatering op de Webshop van Opdrachtnemer duidelijk zichtbaar vermeld te zijn voorzien van een verwachte eindtijd.	
Eis 8.14	Wijzigingen in de werkwijze van de Webshop van Opdrachtnemer worden op de Webshop van Opdrachtnemer duidelijk zichtbaar aangekondigd.	