

BIJLAGE

Programma van Eisen Perceel 2 Abonnementen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Boeken en Abonnementen, Perceel 2 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 15. Algemeen uitvoering opdracht		Voor akkoord
Eis 15.1	Opdrachtnemer is namens Avans verantwoordelijk voor het afsluiten, verlengen en opzeggen (abonnementenbeheer) van alle Abonnementen (inclusief de bij aanvang van de Overeenkomst reeds lopende Abonnementen). Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de facturering, reclamatie, het opvragen van inloggegevens voor digitale onderdelen en alle overige administratieve werkzaamheden met betrekking tot Abonnementen.	
Eis 15.2	Alle Abonnementen worden afgesloten op naam van Avans.	
Eis 15.3	Een Abonnement dient per de eerstvolgende editie c.q. uitgave van het Abonnement na afsluiting van het Abonnement in te gaan.	
Eis 15.4	De opzegtermijn voor Abonnementen bedraagt niet meer dan de door de uitgever gehanteerde vervaldatum tot opzegging c.q. opzegtermijn.	
Eis 15.5	Een verzoek tot beëindiging van een Abonnement dient per eerstmogelijke expiratiedatum van het Abonnement te worden doorgevoerd.	
Eis 15.6	Opdrachtnemer beëindigt Abonnementen niet automatisch. De Besteller ontvangt minimaal één (1) maand voor de vervaldatum tot opzegging een bericht van Opdrachtnemer met daarin de uiterste vervaldatum tot opzegging van het betreffende Abonnement. Indien de Besteller het Abonnement niet beëindigt wordt dit automatisch verlengd c.q. loopt dit automatisch door.	
Eis 15.7	Indien Avans vóór de expiratiedatum tot opzegging aan Opdrachtnemer heeft aangegeven een Abonnement te willen beëindigen en Opdrachtnemer naar aanleiding hiervan niet tijdig heeft gehandeld, dat wil zeggen de beëindiging niet tijdig heeft doorgegeven aan de desbetreffende uitgever, dan kunnen de kosten voor het betreffende Abonnement na de door Avans aangegeven expiratiedatum niet aan Avans worden gefactureerd.	
Eis 15.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig betalen van de facturen met betrekking tot de Abonnementen aan de uitgevers. Indien Opdrachtnemer een of meerdere facturen niet tijdig voldoet dan zijn alle kosten die daardoor ontstaan voor Opdrachtnemer.	

Eis 15.9	Abonnementen worden pas gefactureerd nadat Opdrachtnemer de factuur voor betreffende periode/uitgave van het Abonnement van de uitgever heeft ontvangen.	
Eis 15.10	De Besteller ontvangt een digitaal afschrift per e-mail van alle relevante post / informatie die Opdrachtnemer ontvangt van de uitgever (onder andere inloggegevens, prijswijzigingen, frequentiewijzigingen, alsook een wijziging van de titel of de staking van het Abonnement etc.). Deze gegevens worden tevens zichtbaar gemaakt voor de Besteller in het overzicht van Abonnementen via het persoonlijk account in de webshop van Opdrachtnemer (realtime managementinformatie).	
Eis 15.11	Indien Avans een Abonnement op een papieren editie van een uitgave afsluit, is er geen verplichting om ook een Abonnement te nemen op de online uitgave, en vice versa, tenzij de uitgever dit vereist. Indien de uitgever dit vereist dient dit door Opdrachtnemer duidelijk vermeld te worden in de webshop van Opdrachtnemer alsmede in de bestelbevestiging.	
Eis 15.12	Indien op verzoek van de uitgever de toegang tot de online component van een Abonnement wordt beëindigd, dan verifieert Opdrachtnemer of dit in overeenstemming is met het Abonnement. Zo nee, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de her- activering van de online component. Zo ja, dan dient Opdrachtnemer de Besteller hiervan binnen vijf (5) Werkdagen schriftelijk te informeren.	

Eisen 16. Webshop van Opdrachtnemer		Voor akkoord
Eis 16.1	Het proces van bestellen en procesmatige afwikkeling moet volledig gedigitaliseerd zijn. Er wordt gewerkt via één website met alle relevante functies die aansluit bij het bestelproces en betaalsysteem binnen Avans.	
Eis 16.2	De Webshop van Opdrachtnemer betreft een online bestel- en abonnementensysteem, waarmee de totale bestel- en abonnementenadministratie wordt uitgevoerd en inzichtelijk is voor Avans.	
Eis 16.3	De Webshop van Opdrachtnemer bevat minimaal alle op de markt beschikbare Abonnementen en alle (titels van) Abonnementen waarop Avans is geabonneerd of is geweest gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	
Eis 16.4	Een Besteller van een bedrijfsonderdeel kan in de Webshop van Opdrachtnemer alle door de Besteller zelf afgesloten Abonnementen inzien. Dat wil zeggen dat per Abonnement alle gegevens worden weergegeven welke zichtbaar zijn in de realtime managementinformatie. Daarnaast is er bij elk lopend Abonnement een link/button zichtbaar ten behoeve van het beëindigen van het betreffende Abonnement en Reclamatie met betrekking tot het betreffende Abonnement. De hoofdcontactpersoon van het LIC kan in de Webshop van Opdrachtnemer alle door de bedrijfsonderdelen van Avans afgesloten Abonnementen inzien. Dat wil zeggen dat per Abonnement alle gegevens worden weergegeven welke zichtbaar zijn in de realtime managementinformatie. Daarnaast is er bij elk lopend Abonnement een link/button zichtbaar ten behoeve van het beëindigen van het betreffende Abonnement en Reclamatie met betrekking tot het betreffende Abonnement.	
Eis 16.5	De Webshop van Opdrachtnemer bevat van alle Abonnementen die Opdrachtnemer aanbiedt tenminste de volgende gegevens: • Titel	

	• ISSN (indien van toepassing) • Uitgever • Frequentie per Kalenderjaar (m.u.v. Abonnementen zonder vaste frequentie) • Verschijningsvorm (gedrukt/E-abonnement/combinatie) • Abonnementsprijs per Kalenderjaar • Taal	
Eis 16.6	Het is mogelijk om in de Webshop van Opdrachtnemer tenminste te zoeken op: • Titel • ISSN (indien van toepassing) • Uitgever	
Eis 16.7	Zoekresultaten worden getoond in de vorm van een overzicht met tenminste de volgende gegevens: • Titel • ISSN (indien van toepassing) • Uitgever • Verschijningsvorm (gedrukt/E-abonnement/combinatie) • Taal	
Eis 16.8	Vanuit het overzicht van zoekresultaten kan de gebruiker direct doorklikken naar het betreffende Abonnement en dit bestellen, een vraag stellen of beëindigen.	
Eis 16.9	De webshop biedt de mogelijkheid om de bestel-, berichten- en factuurhistorie van alle abonnementen (al dan niet geannuleerd of gestaakt) in te kunnen zien.	
Eis 16.10	De Webshop van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bepaalde delen van de collectie van Opdrachtnemer op verzoek van Avans te blokkeren voor de Bestellers. Deze voorziening is in elke geval bedoeld om producten die niet tot de Opdracht behoren af te schermen.	

Eisen 17 Abonnementen niet in de Webshop van Opdrachtnemer		Voor akkoord
Eis 17.1	Indien Avans een Abonnement wil bestellen welke niet is opgenomen in de Webshop van Opdrachtnemer dient de Besteller via de Webshop van Opdrachtnemer of per e-mail bij Opdrachtnemer een verzoek in tot opname van het betreffende Abonnement in de Webshop van Opdrachtnemer.	
Eis 17.2	De Besteller ontvangt uiterlijk binnen één (1) Werkdag na plaatsing van het betreffende Abonnement in de webshop van Opdrachtnemer per e-mail een melding dat het verzoek is opgevolgd. Deze e-mail bevat daarnaast de volgende informatie: • Abonnementsprijs • Totale kosten betreffende Abonnement • Link naar de Webshop van Opdrachtnemer voor het direct plaatsen van de bestelling	

Eisen 18. Bestellen en Beëindigen Abonnementen		Voor akkoord
Eis 18.1	Het is voor Avans mogelijk om alle voor Avans op de markt beschikbare Abonnementen te bestellen.	

Eis 18.2	Het plaatsen van een bestelling of verzoek tot beëindiging van een Abonnement door de medewerkers van Avans is alleen mogelijk via de Webshop van Opdrachtnemer. Bestellingen en/of verzoeken tot beëindiging van een Abonnement die op andere wijze worden geplaatst worden niet in behandeling genomen. Het niet in behandeling nemen van de bestelling en/of verzoek tot beëindiging wordt per e-mail aan de Besteller medegedeeld.	
Eis 18.3	Een bestelling of verzoek tot beëindiging is pas definitief indien deze gedaan is in de Webshop via de link/button bij het Abonnement.	
Eis 18.4	Een Besteller ontvangt van elke bestelling die deze geplaatst heeft een digitale bestelbevestiging waarin minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen: • Bestel-/ordernummer van Avans of Proquiro nummer • Gegevens besteller • Adresgegevens / gegevens van de lezer • Titel Abonnement • ISSN (indien van toepassing) • Verschijningsvorm (gedrukt/E-abonnement/combinatie) • Ingangsdatum • Opzeggingstermijn en daarbij behorende expiratedatum • Abonnementsprijs, inclusief BTW	
Eis 18.5	Een Besteller ontvangt van elk verzoek tot beëindiging die deze geplaatst heeft een digitale beëindigingsbevestiging waarin minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen: • Bestel-/ordernummer van Avans of Proquiro nummer • Gegevens besteller • Adresgegevens / gegevens van de lezer • Titel Abonnement • ISSN (indien van toepassing) • Verschijningsvorm (gedrukt/E-abonnement/combinatie) • Opzeggingsdatum • Expiratedatum	

Eisen 20. Bezorging/Levering		Voor akkoord
Eis 19.1	Alle Abonnementen worden direct via de uitgever geleverd/bezorgd aan Avans. Dit betekent dat de uitgever materialen rechtstreeks levert op het bij bestelling aangegeven adres, met vermelding van het betreffende bedrijfsonderdeel, en mits aanwezig de naam van de besteller en naam van de lezer. Uitzondering hierop zijn Abonnementen die, op verzoek van de besteller, op een privé adres geleverd worden.	

Eisen 21. Reclamaties		Voor akkoord
Eis 20.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle Reclamaties met betrekking tot de lopende Abonnementen van Avans.	
Eis 20.2	Een Reclamatie dient ingediend te worden via de Webshop van Opdrachtnemer. Reclamaties die op andere wijze worden geplaatst worden niet in behandeling genomen. Het niet in behandeling nemen van reclamaties wordt per e-mail aan de	

	Besteller medegedeeld.	
Eis 20.3	Een Besteller ontvangt van elke Reclamatie die deze geplaatst heeft een digitale Reclamatie bevestiging waarin minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen: • Bestel-/ordernummer of Proquro nummer • Gegevens besteller • Adresgegevens / gegevens van de lezer • Titel Abonnement • ISSN (indien van toepassing) • Onderwerp Reclamatie • Editie/uitgave nummer en/of maand • Inhoud Reclamatie	
Eis 20.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Reclamatie indien een editie/uitgave van een Abonnement niet tijdig is bezorgd. Avans hanteert de volgende maximale bezorgperiode voor Abonnementen: <u>Abonnementen beschikbaar voor particuliere losse verkoop in Nederland</u> • <i>Frequentie >53 keer per kalenderjaar</i> Dezelfde dag als beschikbaar voor de particuliere verkoop voor 09:30 (in het geval van een avondkrant 18:00 uur) • <i>Frequentie ≤53 keer per kalenderjaar</i> Dezelfde dag als beschikbaar voor de particuliere verkoop voor 15:00 uur <u>Abonnementen niet beschikbaar voor particuliere losse verkoop in Nederland (onder andere Grijze literatuur Abonnementen, buitenlandse literatuur)</u> Zo spoedig mogelijk beschikbaar.	
Eis 20.5	In het geval van een Reclamatie met betrekking tot de levertijd dient Opdrachtnemer zich maximaal in te zetten om ervoor te zorgen dat zo spoedig mogelijk de editie alsnog bezorgd wordt bij Avans.	
Eis 20.6	Een Reclamatie met betrekking tot een beschadigde editie dient binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst van de betreffende editie bekend gemaakt te worden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er vervolgens voor te zorgen dat zo spoedig mogelijk een niet beschadigd exemplaar wordt bezorgd bij Avans.	
Eis 20.7	Editie van een Abonnement die afgekeurd worden omdat deze niet overeenkomen met de lopende Abonnementen en/of beschadigd waren bij bezorging, worden op verzoek van Opdrachtnemer op diens kosten binnen een redelijke in overleg overeen te komen periode geretourneerd. Het retourneren van een beschadigde editie mag geen invloed hebben op de bezorging van een nieuw exemplaar van de betreffende editie bij Avans.	
Eis 20.8	Een Reclamatie met betrekking tot de inlogcode behorende bij een Abonnement dient binnen vijf (5) Werkdagen na melding van de Reclamatie opgelost te worden door Opdrachtnemer.	