

Programma van Eisen – EA Abonnementenbeheer

Alle eisen welke zijn opgenomen in dit Programma van Eisen (PvE) hebben een knockout-karakter. Dit houdt in dat indien u niet voldoet aan één van de eisen u kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. De rechter kolom kunt u voor uzelf gebruiken als **Check**.

Het PvE is opgedeeld in verschillende categorieën. Heeft u vragen over één van de eisen stel deze dan tijdens de Nota van Inlichtingen via TenderNed. Vermeldt hierbij duidelijk om welke eis uw vraag gaat. Van geïnteresseerde/inschrijver wordt een actieve houding verwacht. Spaar uw vragen niet op tot het laatste moment.

Nr.	Eis	Check
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 of per email. Auto reply telt niet als contactmoment.	
9.	Vragen over abonnementen en publicaties/boeken dienen (binnen 2 werkdagen) beantwoord te worden.	

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.	
Nr.	Eis	Check
CONTRACTMANAGEMENT		
11.	Minimaal 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; • de doorlooptijd van het contract; • eventueel te nemen acties.	
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 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.	
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 kunnen 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.	

	Invulling van de rapportage stemt opdrachtnemer af met de gemeente.	
16.	Opdrachtnemer levert per kwartaal voor de 10e van de maand een klachtenrapportage aan waarin tenminste de volgende gegevens inzichtelijk worden gemaakt: • 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.	
Nr.	Eis	Check
FACTURATIE		
17.	Opdrachtnemer dient éénmaal per maand een verzamelfactuur 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	
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.	Factureringsroute De opdrachtnemer stuurt maandelijks een digitale verzamelfactuur aan: Gemeente Smallerland t.a.v. routenummer 26003 Postbus 10000	

	9203 RM Drachten facturen@smallingerland.nl	
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 compleetheit.	
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.	

Nr.	Eis	Check
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 symsteeem/portal betreft een Nadere Overeenkomst. Bestellingen van vakliteratuur en/of abonnementen verloopt via Facilitair van het team Klantcontact en worden alleen verstrekt via het systeem van de opdrachtnemer. De opdrachtgever en opdrachtnemer maken afspraken over de gemachtigden voor bestelling van vakliteratuur en abonnementen.	
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 5 werkdagen voor bestellingen van: • boeken; • online abonnementen; • met uitzondering van kleine uitgeverijen/ buitenlandse boeken.	
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 en duurzame 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.	
Nr.	Eis	Check
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 2025 zijn gerealiseerd.	
AANVULLENDE DIENSTVERLENING		
49.	Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer als back-up 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.	
OVERIGE		
50.	Opdrachtnemer verstrekt geen gegevens en informatie aan andere partijen dan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven. Opdrachtnemer voldoet aan het beveiligingsniveau BBN1 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).	
51.	Opdrachtnemer stelt na einde contractperiode, als dat nodig is, alle gegevens kosteloos en compleet beschikbaar aan een volgende Opdrachtnemer.	
52.	Opdrachtgever kent diverse locaties. De levering van de abonnementen en vakliteratuur vindt digitaal of centraal plaats op het tenminste onderstaande adressen: Gemeente Smallingerland Locatie Gemeentehuis Gauke Boelensstraat 2 9203 RM Drachten <i>Gemeente Smallingerland</i> <i>Locatie Tussendiepen</i> <i>Tussendiepen 78</i> <i>9206 AE Drachten</i>	