

Bijlage 2 - Programma van eisen

Perceel 2: Boeken voor medewerkers

Wijzigingen n.a.v. Nota van Inlichtingen van 27 augustus 2024 zijn aangegeven in het rood.

Het Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimale eisen (knock-out criteria) waar inschrijver aan dient te voldoen. Door een inschrijving en offerte uit te brengen, stemt inschrijver in met de procedure en met de inhoud, bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, zoals neergelegd in dit PvE. Mocht dit PvE onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de 'Nota van Inlichtingen' via de 'vraag en antwoord module' op de aanbestedingswebsite.

Daar waar in dit document naar 'boeken' wordt gerefereerd, wordt bedoeld: boeken en andere materialen (zie scope aanbestedingsdocument).

1 Algemene eisen

- 1.1 Inschrijver dient alle in het aanbestedingsdocument (scope) genoemde producten en diensten te kunnen leveren. Hiervoor dient inschrijver de maximaal haalbare inspanningen te verrichten.
- 1.2 Het standaard uitgangspunt is dat inschrijver de nieuwste druk of editie van het gevraagde levert tenzij anders aangegeven.
- 1.3 Leveringen die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, mogen kosteloos retour worden gezonden aan inschrijver. Een vervangend exemplaar dient kosteloos binnen de vastgestelde levertijd te worden geleverd.
- 1.4 Inschrijver dient de ontwikkelingen omtrent digitalisering, bijvoorbeeld e-boeken, te volgen, Opdrachtgever hierop te attenderen en hierin mee te denken.
- 1.5 Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal locaties van opdrachtgever wordt uitgebreid en/of bestaande locaties wijzigen, dienen leveringen van boeken op de nieuwe locaties onder dezelfde condities plaats te vinden als die op de bestaande locaties met in achtneming van de bijzondere kenmerken van de locatie.

2 Bestelproces/webshop

- 2.1 Boeken dienen te kunnen worden besteld via de webshop van de inschrijver, conform de wensen die zijn gesteld in het aanbestedingsdocument en in dit programma van eisen.
- 2.2 Opdrachtgever maakt voor het bestellen van producten en/of diensten gebruik van het AFAS P2P systeem. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het gebruik van een dergelijk systeem voor het verwerken van opdrachten.
- 2.3 De online bestelomgeving van de leverancier dient middels een OCI-koppeling met het AFAS P2P systeem van de Hanze te kunnen worden gekoppeld. Voor meer informatie en AFAS specifieke eisen over OCI-koppelingen en AFAS zie volgende link naar AFAS. Inkoopaanvraag via eigen OCI-koppeling inrichten (Profit-definitie) - AFAS Help Center
- 2.4 De inschrijver dient opdrachtverstrekking via PDF te kunnen verwerken en op termijn via XML. Opdrachtverstrekking via XML is op dit moment via AFAS nog niet mogelijk voor alle velden. Zodra deze technische beperking bij AFAS is opgelost gaat de voorkeur uit naar bestellen via XML.
- 2.5 Inschrijver dient voor de bestelopdrachten een online bestelomgeving (webportal) aan te bieden waarmee bestellers van Opdrachtgever de gelegenheid hebben om producten te kunnen bestellen.
- 2.6 In de online bestelomgeving van de leverancier dient uitsluitend het assortiment zoals aangegeven in de scope van de aanbesteding te worden getoond met de voor Opdrachtgever overeengekomen netto prijzen in de valuta EURO en van toepassing zijnde condities.
- 2.7 De server voor de OCI-webshop koppeling moet in aanmerkingen komen voor de

- ‘allowlist’ van AFAS.
- 2.8 De inschrijver dient de mogelijkheid tot het testen van het gehele inkoopproces via de OCI-koppeling met AFAS beschikbaar te stellen.
- 2.9 Bij opdrachtverstrekking dienen de volgende gegevens te kunnen worden verwerkt:
- Kopgegevens
- ordernummer
 - orderdatum
 - factuuradres
 - email van factuuradres
 - afleveradres
 - naam van besteller (voorlopig nog niet beschikbaar via XML)
 - e-mailadres van besteller (voorlopig nog niet beschikbaar via XML)
 - opmerkingen (voorlopig nog niet beschikbaar via XML)
- Regelgegevens:
- artikelgegevens (omschrijving, artikelnummer, aantal, bedrag)
- 2.10 Er wordt geen minimale ordergrootte per bestelling gehanteerd door inschrijver.
- 2.11 Mogelijkheid om het gewenste aantal producten aan te geven voordat deze in de winkelmand geplaatst wordt.
- 2.12 Mogelijkheid om aantallen in de winkelmand aan te passen (naar een ander aantal) en het item geheel uit de winkelmand te kunnen verwijderen.
- 2.13 Inschrijver zal de bestelling binnen 1 werkdag aan de besteller via email terugkoppelen, onder vermelding van levertijd, prijs en kenmerk (orderbevestiging). Indien er een vertraging in de (verwachte) levertermijn ontstaat, stelt inschrijver de medewerker van opdrachtgever op de hoogte per e-mail en wordt de reden en de nieuwe verwachte levertijd aangegeven.
- 2.14 Inschrijver dient op aanvraag een prijsopgave te geven van een boek (bijv. wanneer de enige beschikbare optie tweedehands is) zonder verplichting van aankoop.
- 2.15 Opdrachtgever kan product/prijsaanvragen (zonder verplichting van aankoop) doen voor boeken die niet in de database van de Inschrijver staan. Deze dient hiervoor de maximaal haalbare inspanningen te verrichten.
- 2.16 Indien het gevraagde niet binnen het huidige aanbod (of productaanvraag) van de inschrijver of binnen de gevraagde levertijden beschikbaar is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om buiten deze overeenkomst om het gevraagde bij een andere leverancier te bestellen.
- 2.17 De webshop bevat geen reclame-uitingen.
- 2.18 Inschrijver kan een onbeperkt aantal accounts laten aanmaken voor de webshop.
- 2.19 De webshop bevat een complete productencatalogus waarbinnen, indien beschikbaar vanuit de uitgever, de volgende informatie beschikbaar is per boek:
- Titel en ondertitel
 - Flaptekst/samenvatting
 - Auteur(s)
 - ISBN of ISSN
 - Taal
 - Uitgever
 - Druk
 - Jaar van uitgave
 - Aantal pagina's
 - Verschijningsvorm (paperback, gebonden, digitaal)
 - Materiaalsoort
 - Voorraad
 - Leveringstermijn
 - Prijs incl. en excl. btw
 - Korting (per item / besteleenheid)
 - Uitgavedatum nieuwere druk (indien van toepassing)

- Melding wanneer er een nieuwe versie beschikbaar is (met verwijzing naar de nieuwe versie)
- 2.20 Beschikbaarheid van bestelgeschiedenis op account niveau.
- 2.21 De webshop heeft een zoekfunctie met minimaal de opties: titelwoorden, ISBN/ISSN, auteur, vakgebied, classificatie/onderwerp en in flaptekst/samenvatting.
- 2.22 Sorteren en/of filteren in de webshop moet minimaal kunnen op: jaar van uitgave, relevantie, bedrag, beschikbaarheid (bestelbaar/op aanvraag), levertijd (direct leverbaar of niet), materiaalsoort.
- 2.23 De webshop laat alleen producten zien die binnen de scope van de opdracht vallen. Andere producten die aangeboden worden door Inschrijver zijn niet zichtbaar wanneer er met een account van opdrachtgever is ingelogd.
- 2.24 Voor het gebruik van de webshop is een Nederlands- en Engelstalige FAQ beschikbaar en indien nodig een handleiding.
- 2.25 Pagina-navigatie door de zoekresultaten door middel van pijltjes en paginanummers.
- 2.26 Eventuele korting moet zichtbaar zijn in de winkelmand en in de catalogus/webshop.

3 Levering

- 3.1 Inschrijver levert alle bestellingen voor de locaties Groningen op het Logistiek Centrum op de Zernike Campus. Bestellingen voor Hanze locaties buiten Groningen worden rechtstreeks geleverd naar de betreffende Hanze locatie. Inschrijver bundelt bestellingen waar mogelijk per locatie. Het locatieoverzicht wordt na gunning gedeeld met opdrachtnemer.
- 3.2 Inschrijver dient voor het leveren van bestellingen aan Hanze-medewerkers, mits beschikbaar bij de uitgever, de volgende levertijden in werkdagen te hanteren:
 - Boeken, Nederlands – maximaal 5 dagen
 - Boeken, buitenlands – maximaal 10 dagen
 - Bladmuziek – maximaal 5 dagen
 - Overig, waaronder grijze literatuur – maximaal 10 dagen
- 3.3 De boeken/materialen worden in een deugdelijke verpakking aangeleverd, zodat de kans op beschadigingen tot een minimum wordt beperkt. De verpakking dient voorzien te zijn van een volledige adressering en met pakbon aangeleverd.
- 3.4 Naar aanleiding van iedere levering wordt per besteller een digitale pakbon verstrekt aan Opdrachtgever.
- 3.5 Inschrijver verstrekt bij iedere bestelling een digitale pakbon met minimaal de volgende informatie:
 - bestel- of referentienummer;
 - ordernummer;
 - kostenplaats;
 - besteldatum;
 - naam en Hanze 4-lettercode en contactgegevens van de besteller;
 - afleveradres, inclusief naam ontvanger en afdeling;
 - producten, inclusief titel, ISBN, aantal exemplaren;
 - datum van verzenden
 - opmerkingen

4 Prijzen en kortingspercentages

- 4.1 De prijzen in het bestelsysteem zijn conform wetgeving.
- 4.2 De aangeboden kortingspercentages en prijzen vanuit uw Inschrijving staan vast voor de gehele contractperiode inclusief optionele verlengingen.
- 4.3 De opdrachtnemer rekent geen extra kosten voor de leveringen vanuit deze opdracht zoals bijv. - maar niet uitputtend - uitvoering, verwerking, transport, verzending, (retour)service, handling, administratieve kosten en nazorg.

- 4.4 De overeengekomen prijzen kunnen op verzoek van opdrachtnemer, na toestemming van de Hanzehogeschool éénmaal per jaar, voor het eerst één jaar na inwerkingtreding van de overeenkomst worden aangepast overeenkomstig de indexering in de overeenkomst.
- 4.5 Inschrijver dient reëel en transparant in te schrijven. Inschrijver mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek.

5 Contractmanagement en communicatie

- 5.1 Opdrachtnemer stelt een klantenservice beschikbaar voor medewerkers van opdrachtgever en is van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (08:00 - 17:00 uur) beschikbaar voor vragen over de webportal of bestellingen. De klantenservice is telefonisch en per email bereikbaar. De gehele communicatie met opdrachtgever verloopt in het Nederlands of Engels.
- 5.2 Inschrijver dient de Hanze te informeren, adviseren en ondersteunen bij het volgen van trends en ontwikkelingen die bijdragen aan een verbetering van de bedrijfsprocessen rondom het onderwerp van onderhavige aanbesteding.
- 5.3 Er is een vaste contactpersoon van inschrijver beschikbaar voor contractmanager van opdrachtgever. De contactpersoon is op de hoogte van lopende zaken en de contractuele afspraken. Tevens is de contactpersoon de gesprekspartner tijdens periodieke overleggen.
- 5.4 Het is mogelijk om 24/7 incidenten, ongeregelde heden en storingen te melden en vragen in te dienen.
- 5.5 De afgesproken dienstverlening wordt vastgelegd in een Service Level Agreement conform het model van de Hanze.

6 Facturering

- 6.1 De factuur dient minimaal als PDF te worden aangeleverd maar bij voorkeur als PDF in combinatie met een XML-bestand. Het XML-bestand dient daarbij te voldoen aan de UBL2.0/2.1 standaard. De factuur dient te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl.
- 6.2 Eventuele aanvullende informatie in het mailbericht wordt niet meegenomen aangezien de aangeleverde facturen automatisch verwerkt worden.
- 6.3 De factuur dient de volgende tenaamstelling te hebben:
 - Stichting Hanzehogeschool Groningen
 - t.a.v. Crediteurenadministratie
 - Postbus 751
 - 9700 AT Groningen
- 6.4 De factuur dient voorzien te zijn van een volledige kostenplaats en/of een projectcode. Opdrachtnemer ontvangt deze van de opdrachtgever binnen de Hanze.
- 6.5 Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
 - Een uniek factuurnummer
 - Nummer bestelopdracht
 - Een factuurdatum
 - Naam, adres en woonplaats van leverancier
 - Volledig IBAN-nummer
 - BTW-nummer van leverancier
 - Toegepaste BTW-tarief en BTW-bedrag
 - Inschrijfnummer Kamer van Koophandel
 - Duidelijke omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten
 - Vermelding van gehanteerde valuta
- 6.6 De btw-bedrag afronding moet voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
- 6.7 Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.
- 6.8 Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's worden niet geaccepteerd.

7 Technische eisen

- 7.1 De inschrijver levert een Clouddienst op basis van Software as a Service (SaaS) of als ASP-dienst. De opdrachtnemer levert de Applicatie, Software, Systeem, verder te noemen Webshop op basis van Software as a Service (SaaS).
- 7.2 De opdrachtnemer levert de Webshop als één integraal werkend systeem. Als de Webshop bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
- 7.3 Wanneer de opdrachtnemer mobiele apps levert als onderdeel van de Webshop, dan werken deze altijd op de laatste drie versies (hele versie nummers) van Apple IOS en Google Android.
- 7.4 De Webshop werkt volledig webbased zonder gebruik te maken van lokaal op de werkplek geïnstalleerde software en/of browser plug-ins.
- 7.5 De Webshop ondersteunt bij aanvang van de dienstverlening en in de toekomst de laatste 3 versies van de volgende browsers: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari.
- 7.6 Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van federatieve protocollen als OIDC (of OAuth2) of SAMLv2, zodat de gebruiker SSO-functionaliteit heeft en er geen wachtwoorden beheerd hoeven te worden in de systemen van de opdrachtnemer. De Webshop wordt hiertoe gekoppeld met federatieve authenticatiesysteem van de opdrachtgever, Azure Active Directory of SurfConext.
- 7.7 Authenticatie van gebruikers loopt altijd via het federatieve authenticatiesysteem van de opdrachtgever. Applicatieaccounts waarbij geen gebruik gemaakt wordt van federatieve authenticatie zijn alleen voor noodgevallen toegestaan.
- 7.8 Wanneer de opdrachtnemer mobiele apps levert als onderdeel van de Webshop, dan werkt de authenticatie van deze mobiele Apps middels het bovengenoemd federatieve authenticatiesysteem.
- 7.9 De Webshop biedt mogelijkheden tot automatisch uitloggen van de Gebruiker indien De Webshop gedurende een (instelbare) tijdsperiode niet actief door deze Gebruiker gebruikt wordt.
- 7.10 Federatieve gebruikersaccounts kunnen in de Webshop geautomatiseerd aangemaakt worden, bijvoorbeeld vanuit het federatieve authenticatiesysteem middels Just-in time provisioning, REST API, en/of SCIM-koppeling.
- 7.11 Per rol en per gebruiker moeten in de Webshop autorisaties ingesteld kunnen worden betreffende: toegang tot bepaalde menu's; toegang tot bepaalde functies; toegang tot bepaalde Gegevens; toegang tot bepaalde schermen en overzichten; toegang tot bepaalde transacties; toegang tot bepaalde managementinformatie.
- 7.12 Authenticatie van gebruikers loopt altijd via de OCI koppeling met AFAS. Applicatieaccounts waarbij geen gebruik gemaakt wordt van deze methode zijn niet toegestaan.
- 7.13 De Webshop biedt integriteitscontroles op ingevoerde gegevens en documenten.
- ~~7.14 De opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en heeft in zijn Statement of Applicability nagenoeg alle normen geaccepteerd.~~
- 7.15 In geval van hosting door derde partij (subverwerker): de subverwerker is ISO 27001 gecertificeerd en heeft in zijn Statement of Applicability nagenoeg alle normen geaccepteerd.
- 7.16 Het systeem voldoet aan de richtlijnen voor toegankelijkheid websites conform de Europese standaard EN 301 549, dit staat gelijk aan WCAG 2.1, niveau A en AA. Deze wettelijke eis is van toepassing voor publieke websites.
- 7.17 De Webshop kent een Responsive webdesign zodat de webinterface zich aanpast aan het gebruikte apparaat.
- 7.18 De opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG, ook als zij buiten de EER gevestigd is/zijn;
- 7.19 De opdrachtnemer en zijn subverwerker(s) dienen de data te verwerken binnen de grenzen van de EER;
- 7.20 De opdrachtnemer informeert opdrachtgever binnen 24 uur wanneer een datalek of incident heeft plaats gevonden;
- 7.21 De opdrachtnemer heeft processen ingericht om proactief security incidenten, potentiële datalekken en andere privacy schendingen te detecteren.

- 7.22 De opdrachtnemer is bereid tot sluiten van de standaard verwerkersovereenkomst van de Hanze (zie bijlage 6).
- 7.23 Alle data in de Webshop en alle data gegenereerd door de Webshop is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft te allen tijde toegang tot alle data in de Webshop en beschikt over de hoogste gebruiksrechten.
- 7.24 De Webshop bevat geen van de actuele OWASP top 10 Application Security Risks en de actuele SANS top 25 Software-errors en logische opvolgers daarvan.
- 7.25 Opdrachtnemer vraagt aan onafhankelijke ter zake deskundige partijen om de beveiliging te testen. Er vindt standaard een keer per jaar een Attack- & Penetrationtest plaats; daarnaast wordt na een grote aanpassing deze test uitgevoerd. De resultaten van de test worden alleen gedeeld met de CISO van de Hanze.
- 7.26 De opdrachtnemer dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Webshop plaats te vinden.
- 7.27 Alle verbindingen van en naar eindgebruikers, en het Hanze Integratieplatform en systemen die interfacen met de oplossing zijn conform de laatste standaarden versleuteld. SSL, TLS 1.0 en 1.1 worden niet meer geaccepteerd.
- 7.28 De Webshop biedt een gebruiksvriendelijke interface voor het bieden van het inzage-, correctie- en verwijderingsrecht. (artikel 15 van de AVG).
- 7.29 De Webshop biedt een gebruiksvriendelijke en geautomatiseerde oplossing voor het vastleggen en signaleren van bewaartermijnen voor gegevens en documenten.
- 7.30 De webshop biedt alleen geautoriseerde exportmogelijkheid aan.
- 7.31 De webshop biedt loggingfaciliteiten voor alle create-, read-, update- en delete-verwerkingen in de Webshop voor een instelbare tijd.
- 7.32 De opdrachtnemer of de subverwerker is verantwoordelijk voor een beheerst back-up en restore proces.
- 7.33 Voor de aangeboden webshop is een disasterrecovery scenario gedocumenteerd en getest.
- 7.34 De webshop wordt actief onderhouden. Indien noodzakelijk worden functionele- en of beveiligingsupdates uitgebracht.
- 7.35 Nieuwe versies en andere softwareaanpassingen worden geleverd met een gedetailleerd overzicht van alle wijzigingen (inclusief die in de koppelingen).
- 7.36 Nieuwe releases van de Webshop worden vooraf gepland en met regelmaat geleverd.
- 7.37 Opdrachtnemer maakt het mogelijk om de release voorafgaand aan een release te testen voordat deze naar de productie-omgeving gaat.