

Bijlage 1 - Programma van eisen

Perceel 1: Boeken voor de HanzeMediatheek

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 Inschrijver is aanspreekpunt bij problemen m.b.t. metadateren en uitleenkbaar maken, en verkeerde leveringen en misdrukken: deze kunnen indien nodig op kosten van inschrijver retour gezonden worden aan inschrijver.
- 1.4 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.
- 1.5 Inschrijver dient de ontwikkelingen omtrent digitalisering, catalogisering en metadatering te volgen, hierin mee te denken en hiermee overeenkomstig te handelen. Tevens dient de Opdrachtgever hierop geattendeerd te worden
- 1.6 Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal locaties van opdrachtgever wordt uitgebreid en/of bestaande locaties wijzigen, dienen leveringen en uitleenkbaar maken van boeken/materialen op de nieuwe locaties onder dezelfde condities plaats te vinden als die op de bestaande locaties met inachtneming van de bijzondere kenmerken van de locatie.

2 Webportal

- 2.1 De webshop is eenvoudig in gebruik en is gebruiksvriendelijk. De webshop bevat geen reclame-uitingen.
- 2.2 Inschrijver kan een onbeperkt aantal accounts laten aanmaken voor het systeem. Per account kunnen tenminste de volgende gegevens worden vastgelegd:
 1. Naam besteller
 2. Afleveradres(sen)
 3. E-mailadres
 4. Kostenplaats(en)
 5. Welke rol een gebruiker heeft: met bestelbevoegdheid of niet
- 2.3 Het webportalsysteem 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)
 - Materiaal soort
 - 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)
- 2.4 De webportal heeft een zoekfunctie met minimaal de opties: titelwoorden, ISBN/ISSN, auteur, vakgebied, classificatie/onderwerp en in flaptekst/samenvatting.
- 2.5 Sorteren en/of filteren in de webportal moet minimaal kunnen op: jaar van uitgave, relevantie, bedrag, beschikbaarheid (bestelbaar/op aanvraag), levertijd (direct leverbaar of niet), materiaal soort.
- 2.6 De volgende functionaliteiten moeten aanwezig zijn in de webportal:
- Pagina-navigatie door de zoekresultaten door middel van pijltjes en paginanummers;
 - De taal van de webshop is Nederlands met – indien en voor zover nodig in de toekomst – een mogelijkheid om deze ook in het Engels aan te bieden;
 - Melding wanneer een bestelling eerder is gedaan door opdrachtgever. Mogelijkheid tot doorklikken naar bestelling/bestelgeschiedenis; moet komen te staan op de informatiepagina.
 - Bestelling moet z.s.m. zichtbaar zijn in de webportal van inschrijver voor alle **geautoriseerde** gebruikers **van de HanzeMediatheek**, maximaal binnen 1 werkdag.
 - ~~Wens: Indien de uitgave reeds in bezit is van de HanzeMediatheek, dient dit bij de informatie over de uitgave in de webportal vermeld te worden.~~
 - ~~Wens: mogelijkheid tot reserveren voor nog te verschijnen titels.~~
- 2.7 Het systeem kan ten behoeve van de gebruiksvriendelijkheid van de webportal delen van de database met boeken voor gebruikers van opdrachtgever afschermen. Mogelijkheden/omvang in nader overleg bespreken tussen opdrachtgever en inschrijver.
- 2.8 Voor het gebruik van het systeem is een Nederlandse (en op verzoek Engelse) gebruikershandleiding beschikbaar.
- 2.9 De webportal biedt de mogelijkheid om meerdere winkelwagentjes/verlanglijsten te maken die voor later gebruik kunnen worden opgeslagen onder een zelfgekozen naam. Het is mogelijk om verlanglijsten door te sturen naar of te delen met andere accounts. Het moet gemakkelijk zijn om deze om te zetten in een bestelling.
- 2.10 Statistische gegevens over het gebruik van het systeem door opdrachtgever worden door opdrachtnemer niet verstrekt aan derden, tenzij hiervoor door opdrachtgever schriftelijk toestemming is gegeven.
- 2.11 Op termijn (in overleg met opdrachtgever) bestaat de mogelijkheid dat inschrijver de webportal moet koppelen aan het PzP-systeem van opdrachtgever via een OCI-koppeling.

3 Bestelproces

- 3.1 Er wordt geen minimale ordergrootte per bestelling gehanteerd door Inschrijver.
- 3.2 Mogelijkheid om artikelen per besteleenheid van 1 exemplaar te bestellen.
- 3.3 Mogelijkheid om het gewenste aantal artikelen aan te geven voordat deze in de winkelmand geplaatst wordt.
- 3.4 Mogelijkheid om aantallen in de winkelmand aan te passen (naar een ander aantal) en het item geheel uit de winkelmand te kunnen verwijderen.

- 3.5 Mogelijkheid om per item te kunnen aangeven wat de shelving location en het uitleenbeleid (bijvoorbeeld wel/niet uitleenbaar, uitleentermijn) voor dat item is (indien deze afwijken van de standaard).
- 3.6 De inhoud van de winkelmand moet bewaard blijven op accountniveau, ook als de bestelling niet wordt doorgezet.
- 3.7 Mogelijkheid om een bestelling via de webportal aan te vinken als spoedbestelling.
- 3.8 Beschikbaarheid van bestelgeschiedenis op budgetniveau, accountniveau en organisatieniveau;
- 3.9 Bestellingen moeten door inschrijver in de WMS acquisitiemodule van OCLC van de opdrachtgever geplaatst worden, zodat de bestellingen administratief inzichtelijk worden per budget bij de HanzeMediatheek. Bij voorkeur moeten facturen naar de WMS acquisitiemodule van OCLC van de opdrachtgever gestuurd kunnen worden.
- 3.10 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.
- 3.11 Inschrijver biedt de mogelijkheid om meerdere rollen te definiëren voor verschillende typen gebruikers. Er zijn gebruikers met bestelbevoegdheid (bestellers) en gebruikers zonder bestelbevoegdheid (selecteerders). De lijst met bestellers en selecteerders wordt door Hanze verstrekt. Inschrijver maakt en muteert op verzoek van opdrachtgever accounts voor geautoriseerde bestellers en voor selecteerders zonder bestelbevoegdheid. Bestellingen van enkel de geautoriseerde bestellers dienen in behandeling genomen te worden.
- 3.12 Inschrijver dient op aanvraag een prijsopgave te geven van een boek (bijv. wanneer de enige beschikbare optie tweedehands is) zonder verplichting van aankoop.
- 3.13 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.
- 3.14 Indien het gevraagde niet binnen het huidige aanbod 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.

4 Metadateren en Uitleenklaar maken

- 4.1 Alle bestellingen van de Mediatheek die binnen de scope vallen dienen gemetadateerd te worden en uitleenklaar te worden gemaakt door de inschrijver. De extra levertijd voor het metadateren en uitleenklaar maken door de inschrijver bedraagt maximaal 5 werkdagen. Deze extra tijd is al meegenomen in de maximale levertijden in eis 5.2.
- 4.2 De materialen dienen aan het begin van het leveringsproces gecatalogiseerd te worden conform de Marc21 standaard volgens de richtlijnen van OCLC, tenminste Minimum Encoding Level (7), in de module Record Manager van WMS. De materialen worden ontsloten volgens GOO en SISO, de classificatie volgt het kennisdomein van de Hanze.
- 4.3 Met het uitleenklaar maken van boeken/materialen wordt bedoeld:
 - De materialen moeten worden voorzien van etiketten waarop de plaatsingscode (SISO + eerste 4 letters hoofdwoord) staat;
 - De materialen moeten worden voorzien van een RFID-label (met barcode en beveiliging). Het RFID-label wordt aan de binnenkant achterin het boek (of bij andere materialen op een onopvallende plaats) geplakt;
 - De materialen dienen tevens geplastificeerd te worden (minimaal hoeken en rug). Het plastificeren en etiketteren van bestelde boeken/materialen dient van een goede en nette kwaliteit te zijn. Het plastificeren moet worden gedaan met helder en ontspiegelend plastificeermateriaal.

5 Levering

- 5.1 Inschrijver levert alle bestellingen voor de HanzeMediatheek centraal aan het Logistiek Centrum van de Hanze op de Zernike Campus. Inschrijver bundelt bestellingen per locatie. Aan de buitenkant van het pakket moet duidelijk zijn voor het Logistiek Centrum welke pakketten naar welke locatie moeten. De lijst met 6 locaties wordt na gunning gedeeld door opdrachtgever.
- 5.2 Inschrijver dient voor het uitleenkbaar maken, metadateren en leveren van bestellingen voor de Mediatheek, mits beschikbaar bij de uitgever, de volgende levertijden in werkdagen te hanteren:
- Boeken, Nederlands – maximaal 10 dagen (spoed: 5 dagen)
 - Boeken, buitenlands – maximaal 15 dagen (spoed: 10 dagen)
 - Bladmuziek – maximaal 10 dagen (spoed: 5 dagen)
 - Overig (waaronder grijze literatuur) – maximaal 15 dagen (spoed: 10 dagen)
- ~~5.3 Inschrijver dient de mogelijkheid te bieden om kosteloos een zichtzending te leveren.~~
- 5.4 Er wordt geen minimale verzendwaarde/ordergrootte per levering gehanteerd door Inschrijver.
- 5.5 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.
- 5.6 Inschrijver verstrekt bij iedere levering (per combinatie van besteller en met locatie) een digitale en fysieke pakbon met minimaal de volgende informatie:
- bestel- of referentienummer
 - ordernummer;
 - afleveradres;
 - besteldatum
 - mediatheeklocatie
 - naam afdeling;
 - naam gebruiker;
 - bestemd voor;
 - naam en contactgegevens besteller;
 - titel, auteur, ISBN, aantal exemplaren;
 - datum van verzenden;
 - opmerkingen.

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 worden 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
 - 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.
- 6.9 Betaling van door Opdrachtgever goedgekeurde facturen geschiedt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

7 Prijzen en kortingspercentages

- 7.1 De prijzen in het bestelsysteem zijn conform wetgeving.
- 7.2 De aangeboden kortingspercentages en prijzen vanuit uw Inschrijving staan vast voor de gehele contractperiode inclusief optionele verlengingen.
- 7.3 De opdrachtnemer rekent geen extra kosten voor de leveringen vanuit deze opdracht zoals bijv. - maar niet uitputtend - salariskosten, supportteam/helpdesk, administratiekosten, overheadkosten, kosten gerelateerd aan derden, kosten voor gebruik webportal, verwerking, factureringskosten, rapportagekosten, certificaten, verzekeringen, verpakings-, transport-, verzend-, reis- en verblijfskosten.
- 7.4 De overeengekomen prijzen kunnen op verzoek van opdrachtnemer, na toestemming van de Hanze éénmaal per jaar, voor het eerst één jaar na inwerkingtreding van de overeenkomst worden aangepast overeenkomstig de indexering in de overeenkomst.
- 7.5 Inschrijver dient reëel en transparant in te schrijven. Inschrijver mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek.

8 Contractmanagement en communicatie

- 8.1 Het supportteam van inschrijver is van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (08:00 - 17:00 uur) beschikbaar voor vragen over de webportal of bestellingen. De gehele communicatie met opdrachtgever verloopt in het Nederlands of indien gewenst door opdrachtgever in het Engels.
- 8.2 Het is mogelijk om 24/7 incidenten, ongeregelde zaken en storingen te melden en vragen in te dienen.
- 8.3 Er is een vaste contactpersoon beschikbaar voor de medewerkers van opdrachtgever. De contactpersoon is op de hoogte van lopende zaken en de contractuele afspraken. Bij de contactpersoon kunnen de medewerkers van de opdrachtgever terecht met alle organisatiespecifieke vragen. Tevens is de accountmanager de gesprekspartner tijdens periodieke overleggen.
- 8.4 De afgesproken dienstverlening wordt vastgelegd in een Service Level Agreement conform het model van de Hanze.

9 Technische eisen

- 9.1 De opdrachtnemer levert de Applicatie, Software, Systeem, verder te noemen Dienst op basis van Software as a Service (SaaS).
- 9.2 De opdrachtnemer levert de Dienst als één integraal werkend systeem. Als de Dienst bestaat uit deeloplossingen, dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
- 9.3 Wanneer de opdrachtnemer mobiele apps levert als onderdeel van de Dienst, dan werken deze altijd op de laatste drie versies (hele versie nummers) van Apple IOS en Google Android.
- 9.4 De Dienst werkt volledig webbased zonder gebruik te maken van lokaal op de werkplek geïnstalleerde software en/of browser plug-ins.
- 9.5 De Dienst 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.

- 9.6 Voor authenticatie dient **op termijn (in overleg met opdrachtgever)** gebruik gemaakt te worden 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 Dienst wordt hiertoe gekoppeld met federatieve authenticatiesysteem van de opdrachtgever, Azure Active Directory of SurfConext.
- 9.7 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.
- 9.8 Wanneer de opdrachtnemer mobiele apps levert als onderdeel van de Dienst, dan werkt de authenticatie van deze mobiele Apps middels het bovengenoemd federatieve authenticatiesysteem.
- 9.9 De Dienst biedt mogelijkheden tot automatisch uitloggen van de Gebruiker indien de Dienst gedurende een (instelbare) tijdsperiode niet actief door deze Gebruiker gebruikt wordt.
- 9.10 Federatieve gebruikersaccounts kunnen in de Dienst geautomatiseerd aangemaakt worden, bijvoorbeeld vanuit het federatieve authenticatiesysteem middels Just-in time provisioning, REST API, en/of SCIM-koppeling.
- 9.11 Op werkdagen wordt de beschikbaarheid van het systeem van minimaal 99,5% per maand gegarandeerd door opdrachtgever, uitgezonderd van gepland en gecommuniceerd onderhoud.
- 9.12 De opdrachtnemer of de subverwerker is verantwoordelijk voor een beheerst back-up en restore proces.
- 9.13 Voor de aangeboden Dienst is een disasterrecovery scenario gedocumenteerd en getest.
- 9.14 De Dienst bewaart historie en deze data is toegankelijk.
- 9.15 De Dienst biedt de mogelijkheid om bepaalde historische data (na bepaalde tijd) geautomatiseerd te verwijderen. Dit in verband met wettelijke eisen, privacyredenen of andere redenen.
- 9.16 De Dienst wordt actief onderhouden. Indien noodzakelijk worden functionele- en of beveiligingsupdates uitgebracht.
- 9.17 Nieuwe versies en andere softwareaanpassingen worden geleverd met een gedetailleerd overzicht van alle wijzigingen (inclusief die in de koppelingen).
- 9.18 Nieuwe releases van de Dienst worden vooraf gepland en met regelmaat geleverd.
- 9.19 In geval van hosting door derde partij (subverwerker): de subverwerker is ISO 27001 gecertificeerd of kan en heeft in zijn Statement of Applicability nagenoeg alle normen geaccepteerd.
- 9.20 De opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG, ook als zij buiten de EER gevestigd is/zijn.
- 9.21 De opdrachtnemer en zijn subverwerker(s) dienen de data te verwerken binnen de grenzen van de EER.
- 9.22 De opdrachtnemer informeert opdrachtgever binnen 24 uur wanneer een datalek of incident heeft plaatsgevonden.
- 9.23 De opdrachtnemer heeft processen ingericht om proactief security incidenten, potentiële datalekken en andere privacy schendingen te detecteren.
- 9.24 De opdrachtnemer is bereid tot het sluiten van de standaard verwerkersovereenkomst van de Hanze (zie bijlage 6).
- 9.25 Alle data in de Dienst en alle data gegenereerd door de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft te allen tijde toegang tot alle data in de Dienst en beschikt over de hoogste gebruiksrechten.
- 9.26 De Dienst bevat geen van de actuele OWASP top 10 Application Security Risks en de actuele SANS top 25 Software-errors en logische opvolgers daarvan.
- 9.27 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.
- 9.28 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 Dienst plaats te vinden.

- 9.29 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.
- 9.30 De Dienst biedt een gebruiksvriendelijke interface voor het bieden van het inzage-, correctie- en verwijderingsrecht (artikel 15 van de AVG).
- 9.31 De Dienst biedt een gebruiksvriendelijke en geautomatiseerde oplossing voor het vastleggen en signaleren van bewaartermijnen voor gegevens en documenten.
- 9.32 De Dienst biedt alleen geautoriseerde exportmogelijkheid aan.
- 9.33 De Dienst biedt loggingfaciliteiten voor alle create-, read-, update- en delete-verwerkingen in de Dienst voor een instelbare tijd.