

Bijlage 4 Programma van Eisen

Nr.	Eis
1. Inhoud van de opdracht	
1.1	Opdrachtnemer levert een totaalpakket van: <ul style="list-style-type: none"> • Algemene boeken • (vak-)Literatuur • Grijs boeken¹ • E-Books • Kinder- en prentenboeken • Buitenlandse boeken • Alle publicaties met een ISBN-nummer
1.2	Lesmateriaal en schoolboeken zijn expliciet géén onderdeel van deze opdracht. Voor deze boeken heeft Kentalis al een overeenkomst.
1.3	Opdrachtnemer levert de nieuwst druk en/of editie van een gevraagd artikel. Wanneer dit niet mogelijk is vindt een order alleen doorgang wanneer er een separaat akkoord van de oorspronkelijke besteller aan Opdrachtnemer is gegeven voor het leveren van een oudere druk en/of editie.
1.4	Opdrachtnemer is in Nederland gevestigd en hanteert de geldende “Wet op de vaste boekenprijs (Wvbp)” voor boeken waarop de Wvbp van toepassing is. Opdrachtnemer is zelfstandig verantwoordelijk voor het naleven van de Wvbp.
1.5	Opdrachtnemer beheert alle (digitale) abonnementen met betrekking tot, maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none"> • Kranten • Tijdschriften • Weekbladen • Alle uitgaven met een ISSN-nummer
1.6	Opdrachtgever verstaat onder “beheren van abonnementen” het ongelimiteerd aangaan, opzeggen en muteren van abonnementen. Voor het beheren van abonnementen mag Opdrachtgever een service percentage bovenop de abonnementsprijs in rekening brengen. De abonnementsprijs mag niet de abonnementsprijs van de uitgever overstijgen.
1.7	Opdrachtnemer meldt tijdig en actief, op teamniveau (kostenplaats) van Opdrachtgever, wanneer een abonnement de mogelijkheid heeft om opgezegd te worden. Een abonnement wordt, alleen na akkoord van Opdrachtgever verlengd.
1.8	Opdrachtnemer neemt, zonder extra kosten, het beheer van de huidige portefeuille aan abonnementen over van de bestaande leverancier van Opdrachtgever. Tijdens deze overname actualiseert Opdrachtnemer de portefeuille aan abonnementen. Met actualiseren bedoelt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer bij aanvang van elke abonnement in de portefeuille controleert of het abonnement nog gewenst is door de gebruiker. Wanneer er ongebruikt en/of ongewenste abonnementen in de portefeuille blijken te zitten verzorgt Opdrachtnemer de opzegging van deze abonnementen per de eerst mogelijke gelegenheid.
2. Bezorging	
2.1	Opdrachtnemer hanteert een bezorgtermijn van maximaal 5 werkdagen. Wanneer opdrachtnemer de bezorgtermijn onverhoopt niet haalt, stelt zij de besteller hiervan tijdig, binnen 5 werkdagen, op de hoogte.
2.2	Bij elke bestelling informeert opdrachtnemer de besteller van de status van de bezorging door middel van een Track & Trace code, of soortgelijk. De traceercode wordt verstuurd naar het @kentalis.nl e-mailadres van de besteller en niet naar een algemeen e-mailadres.
2.3	Opdrachtnemer brengt géén kosten in rekening voor de bezorging van de artikelen.

¹ Grijs boeken betreffen boeken die in eigen beheer van de auteur(-s) worden uitgegeven i.p.v. via een uitgeverij als tussenpersoon

2.4	Opdrachtnemer neemt retourzendingen van verkeerd geleverde, maar ongebruikte, artikelen die verwijtbaar en niet verwijtbaar aan opdrachtnemer zijn kosteloos retour. (bijvoorbeeld: verkeerde titel, druk etc.)
2.5	Opdrachtnemer levert op alle locaties van Opdrachtgever.
2.6	Opdrachtnemer vermeldt aan de buitenzijde van ieder pakket de naam (+ locatie naam zoals bekend bij Opdrachtgever) van de originele besteller zodat bij ontvangst van het pakket de originele besteller, zonder het openen van het pakket, herleidbaar is voor goederenontvangst.
2.7	Wanneer opdrachtgever gebundeld artikelen heeft besteld, maar onverhoopt is het niet mogelijk om de bestelling als geheel uit te leveren, levert opdrachtnemer de artikelen die reeds uitgeleverd kunnen worden in een deellevering en informeert de besteller over de voortgang van de levering van de overige artikelen in de bestelling.
3. Bestellen via AFAS	
3.1	Opdrachtgever maakt gebruik van een ERP systeem, AFAS (hierna ERP systeem). Alle bestellingen worden d.m.v. inkooporders via dit systeem gegenereerd. Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg dat de koppeling (OCI/punch-out) tussen de webbased bestelomgeving van de Opdrachtnemer en het inkoopstelsel binnen het ERP systeem functioneert zodat Opdrachtgever alle producten, die binnen deze opdracht vallen, bij Opdrachtnemer kan bestellen via een OCI-koppeling. Hierbij is een vereiste dat alle functionaliteiten die het, door Opdrachtgever gekozen, inkoopstelsel biedt ten behoeve van het bestelproces, verwerking van ontvangsten, factuurafhandeling en de match tussen bestelling, verwerking, ontvangst en facturering werken.
3.2	Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg voor de totstandkoming en het onderhoud van de benodigde koppeling tussen het inkoopstelsel en zijn bestelomgeving en het eventueel inrichten en onderhouden van een webwinkel in de bestelomgeving. én de overige inrichting van de bestelomgeving en het onderhoud van deze inrichting, voor zover die benodigd zijn voor aansluiting van de omgeving op de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer, benodigd om het bestelproces via het inkoopstelsel volledig te laten voldoen aan de door Opdrachtgever vereiste werking.
3.3	Opdrachtnemer maakt indien nodig alle locaties van Opdrachtgever aan voor de livegang aan in hun systeem.
3.4	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle informatie die verkregen is bij de bestelling te benoemen op de pakbon. Er moet minimaal op staan de besteller, ordernummer en opmerking/referentie opgenomen. De pakbon wordt geprint in het pakket verzonden.
3.5	De OCI-koppeling is nagenoeg plug & play, dit betekent concreet dat de Opdrachtnemer een productie URL, gebruikersnaam en wachtwoord kan aanleveren.
3.6	Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken om in te loggen op de bestelomgeving van Opdrachtnemer met een inlognaam die niet gekoppeld is aan een emailadres.
4. Gebruiksvriendelijkheid van de webshop	
4.1	Het afgesproken productaanbod is duidelijk zichtbaar in de webshop en alle overige producten zijn niet zichtbaar voor bestellers van opdrachtgever.
4.2	De besteller heeft binnen de webshop de mogelijkheid om het afgesproken aanbod te rangschikken en te filteren. Daarnaast heeft de besteller de mogelijkheid om binnen het afgesproken productaanbod o.b.v. ten minste ISBN/ISSN, (deel van de) titel en/of auteur te zoeken binnen het aanbod.
4.3	De opdrachtnemer kan de afleveradressen en kostenplaatsen uit de inkooporder in zijn applicatie overnemen. Er is geen aparte communicatie nodig vanuit Kentalis naar de leverancier over afleveradressen en mutaties daarin (los van de inkooporder).
4.4	In de webshop wordt per artikel duidelijk weergegeven wat de voorraad en levertijd van het artikel is.
4.5	In de webshop wordt, per artikel, duidelijk weergegeven wat de afwerking van een artikel is (hardback of paperback).

4.6	In de webshop is het voor bestellers mogelijk om nog uit te geven boeken te reserveren (pre-order). De besteller krijgt een bericht wanneer het gereserveerde boek ter uitlevering beschikbaar is geworden, pas na een separaat akkoord wordt aan de besteller de mogelijkheid aangeboden om van de pre-order een daadwerkelijke order te maken.																				
5. Facturatie																					
5.1	Facturering en betaling geschiedt conform de Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever.																				
5.2	Facturatie van de <producten/leveringen> vindt achteraf plaats na voltooiing van de levering.																				
5.3	De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF/TIFF en XML (UBL 2.0).																				
5.4	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteiten van Kentalis. Welke entiteit(en) vermeldt dient te worden, maakt de opdrachtgever aan de opdrachtnemer bekend: <ul style="list-style-type: none"> - Stichting Koninklijke Kentalis - Stichting Kentalis Zorg - Stichting Kentalis Onderwijs - Stichting Kentalis International Foundation - Kentalis Arbeid B.V. 																				
5.5	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): T.a.v. de crediteurenadministratie Postbus115 5270 AC Sint-Michielsgestel																				
5.6	De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en bevat minimaal de vereiste gegevens: <table border="1" data-bbox="231 1149 1195 1523"> <tr> <td>Het contractnummer</td> <td>Indien bekend vereist</td> </tr> <tr> <td>Het inkoopordernummer</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst</td> <td>Indien bekend vereist</td> </tr> <tr> <td>Opmerking/referentie over de order</td> <td>Indien bekend vereist</td> </tr> <tr> <td>Omschrijving product(en)/dienst(en)</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Aantal geleverde product(en)/dienst(en)</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Prijs excl. Btw</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Prijs incl. btw</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Btw bedrag</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Btw code</td> <td>Vereist</td> </tr> </table> <p>Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd.</p>	Het contractnummer	Indien bekend vereist	Het inkoopordernummer	Vereist	De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist	Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist	Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist	Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist	Prijs excl. Btw	Vereist	Prijs incl. btw	Vereist	Btw bedrag	Vereist	Btw code	Vereist
Het contractnummer	Indien bekend vereist																				
Het inkoopordernummer	Vereist																				
De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist																				
Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist																				
Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist																				
Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist																				
Prijs excl. Btw	Vereist																				
Prijs incl. btw	Vereist																				
Btw bedrag	Vereist																				
Btw code	Vereist																				
6. Contractmanagement																					
6.1	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid; - Efficiëntie, processen en doorlooptijden; - Klachten. 																				

6.2	<p>De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever per half jaar (conform Bijlage 5: Communicatiematrix) van de Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de Opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals</p> <ul style="list-style-type: none"> - afname per product - afname per kostenplaats - status van de abonnementenportefeuille - geregistreerde klachten
6.3	<p>Opdrachtnemer levert na voorlopige gunning, maar voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst, een implementatieplan aan waarin concreet een planning, rolverdeling, verwachte tijdsbesteding Opdrachtgever etc. is opgenomen.</p>
6.4	<p>Minimaal één maand voor einddatum van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer een exit-plan op. In dit exit-plan wordt een overdracht naar de nieuwe leverancier opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overdracht van de abonnementen portefeuille - Nog uit te leveren bestellingen en pre-orders