

Algemeen	
1.	De opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
2.	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.
3.	De opdrachtnemer stelt na einde contractperiode alle gegevens beschikbaar aan een eventuele nieuwe intermediair.
4.	Abonnementsgegevens dienen na beëindiging contract minstens 2 jaar bewaard en opvraagbaar te blijven.
5.	Na gunning van de opdracht draagt de opdrachtnemer zorg voor een naadloze overname van het abonnementenbestand van de vorige intermediair en voor de invoer van de abonnementsgegevens in het abonnementenbeheersysteem. Dit zal op 1 januari 2026 moeten zijn gerealiseerd.
6.	Na afloop van de overeenkomst en gedurende overgangsfase naar een nieuwe overeenkomst draagt opdrachtnemer actief bij en geeft medewerking aan hetgeen wat wordt gevraagd, zowel richting opdrachtgever als richting een (mogelijk) nieuwe leverancier.
Klantenservice	
7.	De opdrachtnemer beschikt over een helpdesk voor onder andere vragen, meldingen verzoeken en retourzendingen van opdrachtgever.
8.	De helpdesk is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar. Alle correspondentie en communicatie met de opdrachtgever vindt plaats in het Nederlands.
9.	Vragen over abonnementen en eenmalige leveringen dienen (binnen 2 werkdagen) beantwoord te worden.
Communicatie en contractmanagement	
10.	Tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer vindt in ieder geval tweemaal per jaar overleg plaats met als doel de raamovereenkomst op strategisch en tactisch niveau af te stemmen. De contactpersoon van de opdrachtgever ontvangt voorafgaand aan het gesprek de managementinformatie over de afgelopen periode van opdrachtnemer. Onderwerpen kunnen zijn: • Kwaliteit, continuïteit en efficiënte dienstverlening; • De door opdrachtnemer aangeleverde management informatie. • Trends markt en toekomstige ontwikkelingen organisatie. • Bijzonderheden/aandachtspunten binnen de uitvoering van de raamovereenkomst. • Actie- en besluitenlijst voorgaand overleg; • Uitstaande actiepunten.
11.	Operationele afstemming vindt ad hoc plaats en is te allen tijde mogelijk.
12.	Tijdens de overleggen maakt opdrachtnemer notulen en stuurt deze binnen 10 werkdagen naar de opdrachtgever.
13.	De opdrachtnemer stelt zich proactief op in haar dienstverlening aan opdrachtgever, onder andere door de opdrachtgever gevraagd en ongevraagd te adviseren over de

	optimalisering van het beheer van abonnementen en vakliteratuur, de mogelijkheden van het gebruik van digitale vakliteratuur en aanverwante zaken.
14.	Inschrijver beschikt over een adequate klachtenprocedure waarin klachten worden geregistreerd en bewaard. Op iedere klachtmelding ontvangt opdrachtgever binnen 2 werkdagen een digitaal bericht waarin de ontvangst van de klacht bevestigd wordt en waarin de genomen acties staan omschreven en de beoogde doorlooptijd van de oplossing van de klacht is weergegeven. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend.
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.	Managementinformatie is online via het systeem kosteloos te genereren, permanent in te zien, overzichtelijk te printen en te exporteren voor verdere bewerking.
Facturatie	
17.	De opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Wij accepteren geen betalingskorting.
18.	Uw onderneming is in staat facturen en pakbonnen te voorzien van ordernummers van Gemeente Groningen.
19.	We hebben 2 manieren voor de facturatie: 1. E-facturatie (https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl). 2. Factuur (pdf) per e-mail verzenden aan facturendigitaal@groningen.nl. Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval: • de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen; • het factuuradres; • het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw en toegepaste btw-tarief; • het ordernummer zoals verstrekt door de Opdrachtgever. Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.
20.	Bij het afleveren van goederen of het opleveren van diensten of werken boven € 2.500 (exclusief btw) dient u een prestatieverklaring (pakbon, werkbon, foto, etc.) af te geven aan de besteller/opdrachtgever.
21.	De opdrachtnemer dient eenmaal 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 eenmalige 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 eenmalige 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.
22.	Verkeerde bestellingen, misdrukken, niet geleverde bestellingen worden gecrediteerd in de eerstvolgende maandfactuur.
23.	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.
24.	De facturen die aan opdrachtgever verstuurd zijn, kunnen door de opdrachtgever in het abonnementenbeheersysteem worden geraadpleegd.
25.	De opdrachtgever heeft het recht om bij opdrachtnemer de factuur van de uitgeverij op te vragen om zo de prijzen van de uitgeverij te kunnen controleren.
26.	De opdrachtgever ontvangt graag een indicatie van de verwachte prijsstijgingen binnen de uitgeverij/branche ten aanzien van het komende jaar. Deze ontvangt opdrachtgever uiterlijk twee maanden voorafgaand aan het nieuwe jaar.
27.	De opdrachtnemer dient prijswijzigingen van uitgevers maximaal 30 dagen voorafgaand aan deze wijziging door te geven aan de contactpersoon. Dan wel binnen 72 uur na ontvangst van prijswijziging vanuit uitgever.
28.	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.
Prijs/service fee	
29.	De opdrachtnemer mag uitsluitend een service fee in rekening brengen. De prijs/service fee staat vast gedurende de totale looptijd van de opdracht (inclusief verlengingen) en wordt toegepast op de door opdrachtnemer afgesloten abonnementen en eenmalige leveringen.
30.	De prijscomponent van de inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, factuurkosten of behandelkosten, overhead, reis- en andere kosten.
31.	De gehanteerde prijs voor abonnementen en eenmalige leveringen dient gelijk te zijn aan de uitgeversprijs (plus service fee).

Abonnementenbeheersysteem	
32.	De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever via internet een abonnementenbeheersysteem beschikbaar waarmee op een gebruikersvriendelijke wijze de totale abonnementenadministratie kan worden ingezien en beheerd (aanvragen, wijzigen en beëindigen).
33.	Het te gebruiken systeem dient gelijktijdig door meerdere gebruikers via internet benaderbaar te zijn.

34.	Opdrachtnemer geeft een aantal medewerkers van opdrachtgever toegang tot het abonnementsbeheersysteem voor het plaatsen van opdrachten.
35.	Het abonnementsbeheersysteem dient via single sign-on (SSO) of persoonlijke inloggegevens alleen toegankelijk te zijn voor de gebruikers van de opdrachtgever.
36.	Opdrachtgever dient real-time gebruik te kunnen maken van het abonnementsbeheersysteem.
37.	Het abonnementsbeheersysteem heeft-dient, bij voorkeur, te kunnen worden gekoppeld aan een koppeling met het IDU (Instroom-Doorstroom-Uitstroom) proces van de medewerkers van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen deze koppeling te realiseren.
38.	Het abonnementsbeheersysteem dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
39.	Het abonnementsbeheersysteem dient minstens tijdens kantooruren (08.00 tot 18.00 uur) beschikbaar te zijn. Systeemonderhoud dient minimaal 2 weken van tevoren te worden aangegeven aan opdrachtgever.
40.	Opdrachtnemer dient opdrachtgever op de hoogte te stellen en houden over de voortgang, wijzigingen en annulering van orders via het abonnementsbeheersysteem.
41.	Opdrachtgever dient in het abonnementsbeheersysteem ten minste de volgende gegevens met betrekking tot de abonnementen te kunnen inzien: a. Titel en type abonnement (krant, tijdschrift, online, ed.) b. Uniek abonnementsnummer c. Datum en nummer uitgifte d. Uitgever e. Naam en afdeling abonnementshouder, inclusief kostenplaats f. Afleveradres g. Looptijd abonnement, inclusief start- en einddatum h. Bestel- en annuleringsdatum i. Status van het abonnement (lopend, geannuleerd etc.) j. Prijs abonnement, inclusief en exclusief btw k. Lezerslijst l. Inzicht in multi-user licenties.
42.	Opdrachtgever dient in het abonnementsbeheersysteem ten minste de volgende gegevens met betrekking tot eenmalige bestellingen te kunnen inzien: a. Titel van de bestelling b. Datum van de geplaatste bestelling c. Unieke bestelcode d. Naam van de besteller e. Prijs, inclusief en exclusief btw f. Status van de bestelling
43.	Mogelijkheid voor het opslaan van een link voor digitale abonnementen om deze te kunnen delen met de aanvrager van het abonnement.
44.	In het abonnementsbeheersysteem, indien deze niet real-time wordt bijgehouden , is het voor opdrachtgever zichtbaar wanneer deze voor het laatst is bijgewerkt.
45.	De opdrachtnemer dient de contactpersoon minimaal 2 weken van tevoren te informeren over verbeteringen en/of wijzigingen in het systeem.
46.	De opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten/storingen van het systeem binnen 1 werkdag het systeem weer operationeel te hebben. Met behoud van data-integriteit en

	compleetheid. Bij storingen wordt de contactpersoon van de opdrachtgever op de hoogte gebracht.
47.	Het abonnementenbeheersysteem moet beveiligd zijn tegen misbruik door derden, misbruik door onbevoegden en calamiteiten en data-verlies. Het webadres dient te beginnen met https://
48.	De informatie in het systeem dient te exporteren te zijn naar Excel.
49.	Opdrachtnemer stelt vanaf het moment van indienen van de inschrijving tot het moment van voornemen tot gunning een demo omgeving ter beschikking voor het beoordelingsteam.
50.	Bij de ingebruikname van het abonnementenbeheersysteem instrueert de opdrachtnemer de gebruikers van de opdrachtgever, door het geven van een training.
51.	Een Nederlandstalige gebruikershandleiding van het abonnementenbeheersysteem wordt beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever, via het systeem en/of als apart document geleverd in print of digitaal.
52.	In het geval van onomkeerbare opdrachten of opdrachten waarbij informatie wordt verwijderd is het desgewenst mogelijk een bevestigingsvraag aan de gebruiker in te stellen ('Weet u het zeker?')
Bestellen en leveren	
53.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtstreekse levering van print- of online abonnementen via de uitgever naar opdrachtgever.
54.	Een bestelling kan door medewerkers van de opdrachtgever ingediend worden via een webformulier op het intranet van de opdrachtgever. Dit formulier wordt na akkoord van de contactpersoon van de opdrachtgever rechtstreeks doorgestuurd naar de opdrachtnemer. Deze formulieren dienen als bestelbon gezien te worden en ontvangen te kunnen worden in een postbus van de intermediair.
55.	Bestellingen voor abonnementen dienen alleen te worden geaccepteerd indien deze door een daartoe geautoriseerde contactpersoon van opdrachtgever zijn geaccordeerd.
56.	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de bestelling bij een derde partij te plaatsen, indien blijkt dat de opdrachtnemer niet voldoet aan de marktconformiteit.
57.	De levertijd voor bestellingen is maximaal twee weken, tenzij – in uitzonderingsgevallen zoals: product is niet voorradig, product kan pas geleverd worden als de publicatie op de markt is- anders is afgesproken met de contactpersoon van de opdrachtgever.
58.	Print of online dagbladen worden op de dag van verschijnen bezorgd bij de opdrachtgever volgens de geldende abonnementsvoorwaarden van de dagbladen.
59.	Bestellingen, mutaties en annuleringen worden binnen twee werkdagen door opdrachtnemer verwerkt.
60.	Alle correspondentie van uitgevers wordt door de opdrachtnemer, indien nodig in overleg met de opdrachtgever, afgehandeld. Indien de uitgever direct communiceert met opdrachtgever zal worden verwezen naar opdrachtnemer.
61.	De opdrachtgever ontvangt een melding bij de mogelijkheid tot opzegging of verlenging van een abonnement.
62.	Zodra een publicatie waarop de gemeente Groningen is geabonneerd (print of online) wordt gestaakt, stelt de opdrachtnemer de contactpersoon van de opdrachtgever hiervan op de hoogte.