



Gemeente
Coevorden



Gemeente Borger-Odoorn



Gemeente
Emmen

Programma van Eisen behorend bij de EA Abonnementenbeheer & Boeken 2025

1. Algemeen

1. Opdrachtgever maakt per gemeente gebruik van het door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen bestel- en beheerssysteem. Iedere gemeente heeft een eigen account welke onafhankelijk functioneert van de andere accounts. De gemeenten kunnen de onderlinge accounts niet inzien.
2. Per gemeente zijn slechts enkele medewerkers geautoriseerd voor toegang tot het bestel- en beheerssysteem. Het systeem is dus niet ingericht op eindgebruikers, maar op vaste contactpersonen die door de gemeenten worden doorgegeven. Alle communicatie omtrent abonnementen en boeken verloopt via deze contactpersonen (per gemeente).
3. De registratie en afhandeling van bestellingen kan volledig plaatsvinden binnen het bestel- en beheerssysteem (waaronder verwerken van bestellingen, annuleringen, ontvangstregistratie, rappelleren en verwerken van mutaties en bevestiging via email aan opdrachtgever).
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het totale abonnementenbeheer, inclusief het afhandelen van alle daarbij komende administratieve handelingen. Hiertoe behoren onder andere gangbare taken zoals, maar niet uitsluitend:
 - Leveren, beheren en verzorgen van abonnementen;
 - Verzorgen van naleveringen;
 - Reclameren van niet ontvangen leveringen;
 - Aangaan, verlengen en/of opzeggen van abonnementen;
 - Signaleren van verlengingsmogelijkheden en einddata van abonnementen;
 - Wijzigen van abonnementsgegevens.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van bestellingen van boeken, inclusief het afhandelen van alle daarbij komende administratieve handelingen. Hiertoe behoren onder andere gangbare taken zoals, maar niet uitsluitend:
 - Leveren van boeken;
 - Verzorgen van naleveringen;
 - Reclameren van niet ontvangen leveringen;
 - Het bestellen van (eenmalige) uitgaven.

2. Bestelling en levering

1. Indien Opdrachtnemer bepaalde abonnementen of boeken niet kan leveren, biedt deze binnen vijf werkdagen een oplossing aan om levering alsnog mogelijk te maken. Opdrachtgever is niet verplicht hiervan gebruik te maken.
2. Wanneer Opdrachtnemer een bestelling ontvangt van Opdrachtgever, plaatst zij deze binnen één werkdag bij de betreffende uitgever(s) of toeleverancier(s).
3. Als Opdrachtgever een uitgave niet heeft ontvangen of een bestelling verkeerd is geleverd, zal deze dit binnen vijf werkdagen melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitgave alsnog wordt geleverd.
4. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever uiterlijk één maand vóór de uiterste opzegdatum van een abonnement schriftelijk op de hoogte van het aflopen van het abonnement. Indien Opdrachtnemer hier niet aan voldoet, komen de kosten die voortvloeien uit het niet tijdig opzeggen van het abonnement volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
5. Boekleveringen kunnen, na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, op verzoek worden geretourneerd.
6. Opdrachtgever wordt via het bestel- en beheersysteem geïnformeerd over de voortgang van bestellingen.
7. Indien levering langer in beslag neemt dan gepland, wordt Opdrachtgever hiervan pro-actief via het bestel- en beheersysteem of via de e-mail op de hoogte gesteld.
8. Bestellingen worden geleverd op het bij de bestelling opgegeven adres. Op de digitale pakbon dient per bestelling de naam van de afdeling en de contactpersoon te staan.
9. Dagbladen worden op de kalenderdag van verschijnen voor 9 uur bezorgd bij Opdrachtgever, op opgegeven adressen, deze worden na gunning gedeeld met Opdrachtnemer.
10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een snelle (binnen 48 uur), kosteloze vervanging van leveringen die tijdens transport zijn beschadigd.

3. Digitaal bestel- en beheerssysteem

1. Inschrijver beschikt over een webbased digitaal bestel- en beheerssysteem.
2. Het bestel- en beheerssysteem functioneert naar behoren in gangbare browser zoals Edge en Chrome.
3. Het bestel- en beheerssysteem is toegankelijk via een webbrowser via laptop, tablet en smartphone.
4. Het bestel- en beheerssysteem dient tijdens kantoortijden beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever:
 - Systeemonderhoud vindt bij voorkeur buiten kantoortijden (ma t/m vrijdag 08.30-18.00) plaats;
 - Indien onderhoud tijdens kantoortijden plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door Opdrachtnemer;
 - Storingen in het systeem worden nog dezelfde werkdag (uiterlijk begin volgende werkdag) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd, via een mailing
 - Gemeente Emmen: facilitair@emmen.nl
 - Gemeente Coevorden: facilitair@coevorden.nl
 - Gemeente Borger-Odoorn: facilitairstervicepunt@borger-odoorn.nl
5. Geautoriseerde gebruikers van de Opdrachtgever kunnen in het bestel- en beheerssysteem gegevens aanpassen. Hiertoe behoren onder andere gegevens zoals, maar niet uitsluitend: bezorgadressen/ -locaties, factuuradressen, afdeling en/of teambenamingen, contactpersonen, kostenplaatsen, etc.
6. Opdrachtgever kan in het bestel- en beheerssysteem abonnementen beheren. Hiertoe behoren onder andere zaken zoals, maar niet uitsluitend: annuleren lopend abonnement, verzoeken om nalevering, gemiste nummers, aanvragen retourzending, inzien status geplaatste opdrachten (waaronder bestellingen en opzeggingen), etc.
7. Opdrachtgever kan in het bestel- en beheerssysteem zoeken naar nieuwe af te nemen abonnementen en boeken, waarbij diverse sorteermogelijkheden worden geboden. Hiertoe behoort onder andere zoek- en sorteerfunctionaliteit op basis van, maar niet uitsluitend: (woorden uit de) titel, ISBN, ISSN, vakgebied en onderwerp met sorteringen op relevantie, besteldatum, titel, vakgebied en onderwerp.
8. Opdrachtgever kan in het bestel- en beheerssysteem zoeken naar reeds afgenomen abonnementen en boeken, waarbij diverse sorteermogelijkheden worden geboden. Hiertoe behoort onder andere zoek- en sorteerfunctionaliteit op basis van, maar niet uitsluitend: aangeschafte abonnementen en boeken waarbij de volgende gegevens inzichtelijk zijn (indien van toepassing);
 - abonnementsnummer/-code
 - titel en soort abonnement (krant, tijdschrift, online, e.d.)
 - status abonnement (lopend/geannuleerd)
 - aantal exemplaren

- prijs abonnement exclusief en inclusief btw
- verschijningsfrequentie
- editienummer laatste uitgave
- gefactureerde termijn
- begin- en einddatum (looptijd)
- kostenplaats
- naam intern abonneementhouder
- bezorg- en factuuradressen
- unieke bestelcode
- titel bestelling
- bezorg- en factuuradressen
- tijdvak (van dd./jaar tot dd./jaar)
- ISBN-nummer
- prijs boek exclusief en inclusief btw, etc.

9. Het bestel- en beheerssysteem dient de functionele en technische mogelijkheden te hebben om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Indien er sprake is van het toepassen van authenticatie, is twee factor authenticatie (MFA) verplicht. Ten aanzien van twee factor authenticatie (MFA) prefereert Opdrachtgever Single Sign On (SSO). De SSO dient te kunnen functioneren met Azure AD.
10. Het bestel- en beheerssysteem voldoet aan de eisen van de wetgeving European Accessibility Act (EAA). Dit betekent dat digitale producten en/of diensten toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking, waaronder visuele, auditieve, motorische en cognitieve beperkingen.
11. Bestellingen, opzeggingen en mutaties kunnen door Opdrachtgever met enkele muisklikken worden doorgevoerd in het bestel- en beheerssysteem van Opdrachtnemer en worden vanuit het bestel- en beheerssysteem gemaild naar het mailadres van de contactpersoon.
12. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever binnen twee werkdagen na aanvraag gebruik kunnen maken van het systeem.
13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en up-to-date (cybersecurity) houden van het bestel- en beheerssysteem en te voldoen aan wet- en regelgeving (AVG). Onderhoud van de systemen is onderdeel van de fee.
14. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van adequate en volledige back-up van gegevens en het functioneel beheer. Daarbij dient opdrachtnemer te handelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG), met inachtneming van de regels voor gegevensverwerking binnen de Europese Economische Ruimte (EER)
15. Opdrachtnemer heeft een helpdesk ten behoeve van ondersteuning van Opdrachtgever. De helpdesk dient op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn tijdens kantoortijden. Communicatie met Opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.

4. Contractmanagement (per gemeente)

1. Opdrachtgever kan vanuit het bestel- en beheerssysteem zelf een managementrapportage genereren en downloaden naar Microsoft Excel format.
2. In de managementrapportage is diverse relevante informatie opgenomen om, vanuit contractmanagementperspectief, tijdig en adequaat te kunnen anticiperen op marktontwikkelingen. Tot de relevante informatie behoren onder andere gegevens zoals, maar niet uitsluitend: spend, leveringen, opzeggingen, zaken die te laat geleverd zijn of geannuleerd, indexeringen, klachten, in rekening gebrachte Fee, etc.
3. Elke gemeente evalueert minimaal één keer per jaar, of zo veel vaker als nodig is, met Opdrachtnemer hoe de dienstverlening tot dan toe verloopt. Het initiatief voor dit gesprek ligt bij de gemeente.
4. Opdrachtnemer heeft per gemeente een vaste contactpersoon. Dit mag een en dezelfde persoon zijn voor de drie gemeenten. Vervangende contactpersonen bij ziekte en/of verlof zijn toegestaan.
5. Na gunning van de opdracht draagt Opdrachtnemer zorg voor de migratie van het huidige abonnementenbestand (c.q. continuering hiervan) naar het nieuwe bestel- en beheerssysteem conform het implementatieplan. Hiervoor heeft Opdrachtnemer uiterlijk 4 weken de tijd.
6. Bij ingangsdatum van de overeenkomst dient het abonnementenbestand te zijn overgeheveld.
6. Opdrachtnemer neemt de huidige abonnementenadministratie en het beheer hiervan bij aanvang van de Opdracht kosteloos over en draagt zorg voor een ongestoorde overgang van informatie en een vlekkeloze doorgang van de dienstverlening.
7. Na afloop van de opdracht stelt Opdrachtnemer de abonnementenadministratie en bestelhistorie, binnen 30 kalenderdagen na afloop van de overeenkomst, kosteloos, volledig en onvoorwaardelijk beschikbaar in een gangbaar format (MS Excel of een csv bestand).

6. Facturatie

1. Inschrijver is verantwoordelijk voor de rechtstreekse en correcte levering van abonnementen van uitgever naar Opdrachtgever. Facturering en administratieve handelingen die daarbij van toepassing zijn worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.
2. Foutief geleverde bestellingen, misdrukken en niet gearriveerde bestellingen worden per bestelling gecrediteerd.
3. Facturatie vindt maandelijks plaats door middel van een verzamelfactuur per gemeente. Elke factuur moet worden voorzien van een kostenplaats en specificatie per abonnement/bestelling.
4. Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis'. Verzendkosten worden niet in rekening gebracht, tenzij sprake is van een spoedlevering (op de dag van de bestelling). Bij spoedleveringen wordt het tarief per bestelling in onderling overleg bepaald. Het tarief is conform prijzen PostNL.
5. Op de factuur dient Opdrachtnemer, naast de wettelijke verplichte basisgegevens, de volgende informatie te vermelden: afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag, sub totaal exclusief btw, btw-identificatienummer, btw-percentage, btw-bedrag, totaalbedrag inclusief btw, factuurnummer, in rekening gebrachte Fee.
6. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na ontvangst van de factuur.
7. Het staat de financiële administratie van de Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
8. De facturen in PDF formaat voor gemeente Emmen dienen elektronisch aan via het netwerk van Nederlandse Peppol Autoriteit. Bij het versturen van e-facturen is het toe te passen OIN-nummer: 00000001001969316000. Mocht dit nummer tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen dan meldt de Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer. Voor meer info www.peppolautoriteit.nl.
9. Ook dienen de facturen verstuurd te worden naar:
facturen@emmen.nl
De factuur dient op naam gesteld te zijn van:
Gemeente Emmen
T.a.v. crediteurenadministratie
Postbus 30001
7800RA Emmen
10. De facturen in PDF formaat voor gemeente Coevorden dienen verstuurd te worden naar:
crediteurenadministratie@coevorden.nl
De factuur dient op naam gesteld te zijn van:

Gemeente Coevorden
Kostenplaats 6930000-43500
T.a.v. crediteurenadministratie
Postbus 2
7740 AA Coevorden

11. De facturen in PDF formaat voor Borger-Odoorn dienen per afdeling verstuurd te worden naar: facturen@borger-odoorn.nl

De factuur dient op naam gesteld te zijn van:

Gemeente Borger-Odoorn

Afdeling ...

Postbus 3

7875 ZG Exloo

Gemeente Borger-Odoorn heeft de volgende afdelingen: College, Griffie, KCC, MO, GZ, P&O en BCO. Per abonnement/bestelling kan de afdeling verschillen. Na gunning worden hier afspraken over gemaakt.