

Bijlage 4. Programma van Eisen

Nr.	Omschrijving eis
Algemene eisen	
1.	<p>Opdrachtnemer is bereid en in staat om benodigde vakliteratuur en lopende- en nieuw af te sluiten abonnementen van/voor opdrachtgever te leveren, verzorgen en beheren gedurende de gehele contractperiode.</p> <p>Hiervoor geldt een uitzondering: indien de betreffende uitgeverij(en) niet via een intermediair (opdrachtnemer) willen aanbieden. Opdrachtgever is in dat geval vrij om buiten het contract om het betreffende product of abonnement af te nemen. Het beheer hiervan dient echter wél mogelijk te zijn.</p>
Implementatie en overdracht	
2.	<p>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 eigen bestel- en beheersysteem. Dit zal uiterlijk vrijdag 19 december 2025 moeten zijn gerealiseerd. Lopende abonnementen worden gerespecteerd en dienen te worden overgenomen op de afloopdatum van het lopende abonnementsjaar. Daarnaast dienen de betrokken externe partners (uitgeverijen) door opdrachtnemer hierover tijdig (voor de opzegtermijn) in kennis te worden gesteld.</p>
3.	<p>Opdrachtnemer stelt na einde contractperiode of ontbinding van de overeenkomst, alle gegevens kosteloos en compleet beschikbaar aan een volgende opdrachtnemer.</p>
Levering	
4.	<p>De maximale levertijd voor bestellingen is tien (10) werkdagen. Mocht de levertijd deze termijn overschrijden dient opdrachtnemer opdrachtgever hiervan via de mail in kennis te stellen met de reden hiervan en de verwachte levertijd.</p>
5.	<p>Levering dient te geschieden op de in bijlage 7 vermelde (email)adressen. Deze adressen kunnen in de loop van de overeenkomst wijzigen.</p>
6.	<p>Verkeerde leveringen kunnen kosteloos retour gezonden worden.</p>
7.	<p>Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis', tenzij sprake is van een spoedlevering (op de dag van de bestelling). Bij spoedleveringen wordt het tarief per bestelling in onderling overleg bepaald.</p>
8.	<p>Dagbladen worden op de dag van verschijnen bezorgd bij opdrachtgever volgens de geldende abonnementsvoorwaarden van de dagbladen.</p>
Bestellen en Digitaal bestel en -beheersysteem	
9.	<p>Bestellingen dienen alleen te worden geaccepteerd indien deze door opdrachtgever te autoriseren gebruikers (bestellers) worden gemaakt.</p>
10.	<p>Er is geen minimumorderbedrag vereist.</p>
11.	<p>Bestellingen en opzeggingen van vakliteratuur worden door de opdrachtgever</p>

	gedaan in het digitale bestel- en beheersysteem van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft vervolgens de hiervoor noodzakelijke opdracht(en) aan de desbetreffende uitgever(s).
12.	Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties maximaal binnen twee werkdagen na indiening ervan door opdrachtgever.
13.	Opdrachtnemer stuurt binnen twee werkdagen een (e-mail) bericht aan de opdrachtgever met een bevestiging van de door opdrachtgever gedane bestellingen, opzeggingen of overige mutaties. Dit bericht bevat tevens de verwachte leverings- of einddatum, voor zover deze data al door de uitgever(s) zijn vastgesteld.
14.	In geval van een tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, vraagt opdrachtnemer toestemming hiervoor aan de opdrachtgever, in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement.
15.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig webbased digitaal bestel- en beheersysteem (zonder installatie van specifieke software) waarmee:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bestellingen op dagelijkse basis kunnen plaatsvinden en - Middels een zoekstelsel (catalogus) artikelen, boeken en/of abonnementen kan opzoeken waarbij minimaal de volgende gegevens getoond worden: <ul style="list-style-type: none"> o Afbeelding (indien mogelijk) o ISBN nummer (indien van toepassing) o Auteur (indien van toepassing) o Druk (indien van toepassing) o Uitgever (indien van toepassing) o Lever-/ beschikbaarheid (indien van toepassing) o Prijs incl. en excl. BTW o Verschijningsvorm <p>Opdrachtnemer stelt het stelsel kosteloos beschikbaar aan opdrachtgever. Bestellers kunnen bij uitzondering (bijvoorbeeld: bij spoed of buitenlandse publicaties) bestellingen telefonisch of via de mail plaatsen.</p>
16.	Bij het plaatsen van een bestelling moet het mogelijk zijn om informatie (zoals een organisatiecode of kostenplaats) te verwerken in minimaal twee vrije invulvelden (minimaal 24 karakters). Het moet mogelijk zijn om deze gegevens achteraf te wijzigen/muteren.
17.	De gegevens van de opdrachtgever in het bestel- en beheersysteem blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever.
18.	(Statistische en persoons-) gegevens over het gebruik van het bestel- en beheersysteem door opdrachtgever worden door opdrachtnemer niet verstrekt aan andere partijen dan de opdrachtgever, tenzij hiervoor door opdrachtgever schriftelijk toestemming is gegeven.
19.	Bij de ingebruikname van het bestel- en beheersysteem instrueert de opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever, de te autoriseren gebruikers

	(bestellers) van de opdrachtgever in het gebruik van het systeem. Deze instructie vindt bij de opdrachtgever plaats.
20.	Een Nederlandstalige gebruikershandleiding van het bestel- en beheersysteem wordt beschikbaar gesteld aan opdrachtgever, via het systeem en/of als apart geleverd digitaal bestand.
21.	Bij aanpassingen en updates van het bestel- en beheersysteem wordt opdrachtgever hierover tijdig geïnformeerd en de gebruikershandleiding hierop door de opdrachtnemer aangepast.
22.	Het bestel- en beheersysteem dient 24/7 beschikbaar te zijn voor opdrachtgever. Systeemonderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren (ma t/m vr. 09.00-17.00 uur) plaats. Indien onderhoud tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt dit minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd door opdrachtnemer.
23.	Het bestel- en beheersysteem is geschikt voor gebruik via alle gangbare webbrowsers, heeft een beveiligde HTTPS-verbinding en maakt geen gebruik van plugins van browsers.
24.	Storingen in het bestel- en beheersysteem worden zo snel mogelijk, (uiterlijk begin volgende dag) door opdrachtnemer aan opdrachtgever gecommuniceerd inclusief de te verwachte oplostijd, via mail of telefonisch.
25.	In het bestel- en beheersysteem dient op een gebruikersvriendelijke manier de totale abonnementenadministratie en bestelhistorie te kunnen worden ingezien.
26.	Het bestel- en beheersysteem dient gelijktijdig door meerdere bestellers benaderbaar te zijn.
27.	Het bestel- en beheersysteem dient middels gebruikersnaam/emailadres en wachtwoord alleen toegankelijk te zijn voor door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers (bestellers).
28.	Opdrachtgever dient real-time gebruik te kunnen maken van het beheersysteem.
29.	Alle abonnements- en bestelgegevens dienen tijdens de contractperiode bewaard en raadpleegbaar te blijven. Opdrachtnemer dient na de beëindiging van de overeenkomst kosteloos medewerking te verlenen aan informatieoverdracht naar een mogelijk nieuwe opdrachtnemer.
Abonnementen	
30.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtstreekse levering van papieren abonnementen van de uitgever naar opdrachtgever. De facturering en administratieve handelingen verlopen via de opdrachtnemer.
Managementinformatie	
31.	Besteller (opdrachtgever) dient op een eenvoudige wijze zelfstandig de onderstaande informatie t.a.v. abonnementen in het bestel- en beheersysteem te kunnen raadplegen: <ul style="list-style-type: none"> • Titel abonnement en soort abonnement (krant, tijdschrift, online, ed.) • Uniek abonnementsnummer

	<ul style="list-style-type: none"> • Naam abonneerhouder, inclusief afdelingscode en -naam • Kostenplaats en budgethouder • Editienummer laatste uitgave • Looptijd abonnement (start en einddatum) • Annuleringsmogelijkheden • Opzegtermijnen • Automatische verlengingen en -stopzettingen • Status abonnement (lopend, opgezegd, gestaakt, in bestelling) • Prijs abonnement, incl. en excl. BTW • Uitgever • Besteldatum • ISBN nummer • Aantallen <p>Het moet mogelijk zijn om bovenstaande informatie te exporteren naar Excel format voor verdere bewerking.</p> <p>De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van het contract worden aangepast aan veranderende wensen en behoeften.</p>
32.	<p>Besteller (opdrachtgever) dient op een eenvoudige wijze zelfstandig de onderstaande informatie t.a.v. eenmalige bestelling in het bestel- en beheersysteem te kunnen raadplegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titel bestelling • Datum geplaatste bestelling • Unieke bestelcode • Naam besteller • Prijs • Status van afhandeling <p>Het moet mogelijk zijn om bovenstaande informatie te exporteren naar Excel voor verdere bewerking.</p>
33.	<p>Besteller (opdrachtgever) dient op een eenvoudige wijze zelfstandig de onderstaande informatie in het bestel- en beheersysteem te kunnen raadplegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totaal aantal bestellingen • Splitsing in assortiment • Per besteller/kostenplaats • Toevoeging duurzaam artikel • Totale kosten <p>Het moet mogelijk zijn om bovenstaande informatie te exporteren naar Excel format voor verdere bewerking.</p>
Communicatie	
34.	<p>Alle correspondentie van uitgevers en/of boekhandels wordt door de opdrachtnemer, indien nodig in overleg met de opdrachtgever, afgehandeld. Indien de uitgever en/of boekhandel direct communiceert met opdrachtgever zal worden verwezen naar de opdrachtnemer.</p>

35.	<p>Tijdens het eerste loopjaar van de overeenkomst moet ieder kwartaal een overleg plaatsvinden. Tijdens dit overleg moeten minimaal de onderstaande informatie digitaal schriftelijk aangeleverd en besproken worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Status van de implementatie (overname abonnementen) • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen) op artikelniveau, verdeeld naar kernassortiment/overig • De leverbetrouwbaarheid op order- en regelniveau van het kern- en overig assortiment (percentage binnen afgesproken tijd compleet geleverd); • Het aantal retouren (o.a. welke producten en reden van retour); • Het percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden omdat het gevraagde artikel niet leverbaar is (onderscheid maken tussen kern- en overig assortiment) • Klachtenrapportage <p>Na het eerste loopjaar dient dit gesprek jaarlijks plaats te vinden.</p>
36.	<p>Opdrachtnemer zet één vaste contactpersoon (accountmanager) in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de overeenkomst en zorgt voor een geschikte back-up. Deze personen dienen telefonisch en per e-mail direct te bereiken te zijn. De vaste contactpersoon en zijn vervanger dienen zowel schriftelijk als mondeling de Nederlandse taal goed te beheersen.</p>
37.	<p>Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt voor het afstemmen van financieel / administratieve aangelegenheden.</p>
38.	<p>Opdrachtnemer dient te beschikken over zogenaamde helpdesk/klantenservice. Deze helpdesk/klantenservice dient op werkdagen gedurende kantoor tijden (09.00 uur – 17.00 uur) bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen, zowel telefonisch (fax), schriftelijk en per e-mail. Deze helpdesk/ klantenservice dient per mail en telefonisch direct bereikbaar te zijn.</p>
39.	<p>De helpdesk is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar (op alle werkdagen gegarandeerd van minimaal 09.00 tot 17.00 uur) en ondersteund de besteller onder andere bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het zoeken naar alternatieven voor bestaande - reeds eerder afgenomen - producten en/of nieuwe producten in het assortiment; • Ten behoeve van bestellingen en meldingen van verkeerd geplaatste bestellingen, verkeerde leveringen, incomplete leveringen, beschadigingen en/of vergelijkbare zaken <p>Respons dient binnen 1 werkdag te geschieden.</p>
40.	<p>Opdrachtnemer dient bereid te zijn bij voorkomende vragen over artikelen, service of anderszins deze vragen aan de besteller dan wel aan de opdrachtnemer te beantwoorden binnen 2 werkdagen.</p>
41.	<p>Contacten inzake klachten, etc. vinden plaats tussen de accountmanager van de opdrachtnemer en opdrachtnemer.</p>
42.	<p>De leveringen (abonnementen en éénmalige bestellingen) worden in een deugdelijke verpakking aangeleverd, zodat de kans op beschadigingen tot een</p>

	minimum worden beperkt. Mocht er iets misgaan tijdens levering, dan is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor een snelle, kosteloze vervanging van de leveringen.
43.	Het bestel- en beheersysteem moet beveiligd zijn tegen misbruik door derden, misbruik door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies.
44.	De opdrachtgever moet in het abonnementensysteem zelf circulatielijsten (distributielijsten) kunnen samenstellen en afdrukken. Deze circulatielijst dient via het abonnementensysteem door de opdrachtgever zelf beheerd te kunnen worden.
45.	In het geval dat een publicatie wordt gestaakt, wordt de contactpersoon via het bestelsysteem of via de mail door de opdrachtnemer binnen 2 werkdagen in kennis gesteld.
Betaling en facturatie	
46.	Oprachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijke kosten (inkoop-/uitgeverijprijs) van de vakliteratuur en abonnementen maximaal opgehoogd met de afgesproken fee. Overige kosten zoals factuurkosten of behandelkosten mogen niet in rekening worden gebracht. Een uitzondering hierop zijn spoedleveringen.
47.	De inschrijver dient éénmaal per maand digitaal te factureren. Enkel geleverde producten, dan wel producten waarvan de leverperiode is gestart, mogen gefactureerd worden. De exacte opmaak van de factuur wordt na gunning in onderling overleg vastgesteld, maar bevat minstens: <ul style="list-style-type: none"> • Uitsplitsing van abonnementen en éénmalige leveringen • Vrij invulveld 1 • Vrij invulveld 2 • Aantal • Categorie (soort abonnement/uitgave) • Periode (jaargang, editie) • Prijs excl. en incl. BTW • Fee <p>Bovenstaande gegevens mogen tevens als bijlage van de factuur aangeleverd worden.</p>
48.	Ten onrechte berekende posten door de uitgever worden door de opdrachtnemer niet doorberekend aan opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reclameren en/of nabestellen van niet geleverd materiaal.
49.	Niet geleverde bestellingen en/of misdrukken worden gecrediteerd in de eerstvolgende maandfactuur.
50.	De inschrijver is verantwoordelijk voor het reclameren en/of nabestellen van niet geleverd materiaal.