Bijlage I

Programma van Eisen - EA Abonnementenbeheer.

Datum: 14 januari 2026

Alle eisen welke zijn opgenomen in dit Programma van Eisen (PvE) hebben een knock-out karakter. Dit houdt in dat indien u niet voldoet aan één van de eisen u kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. De rechter kolom kunt u voor uzelf gebruiken als **Check**.

Het PvE is opgedeeld in verschillende categorieën. Heeft u vragen over één van de eisen stel deze dan tijdens de Nota van Inlichtingen via TenderNed. Vermeldt hierbij duidelijk om welke eis uw vraag gaat. Van geïnteresseerde/inschrijver (elders Opdrachtnemer genoemd) wordt een actieve houding verwacht. Spaar uw vragen niet op tot het laatste moment.

ALGEMEEN

Nr.	Eis	Check
1	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.	
2	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.	
3	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.	
4	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.	
5	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.	
6	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.	
7	De Opdrachtnemer levert alle door de Opdrachtgever geëiste abonnementen op tijdschriften, losse boeken, kranten, magazines, online abonnementen en kennisbanken e.d.	
8	Opdrachtnemer voldoet aan het beveiligingsniveau BBN1 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).	

SYSTEEM

Nr.	Eis	Check
1	De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever een webbased bestel- en beheersysteem beschikbaar waarmee online op een gebruikersvriendelijke manier de totale bestel- en abonnementenadministratie kan worden uitgevoerd en waarin alle abonnementen en boeken toegankelijk zijn voor eindgebruikers.	

2	Het systeem dient 24 uur beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Systeemonderhoud dient ruimschoots van tevoren te worden aangegeven. Bij storingen wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever op de hoogte gebracht. Opdrachtnemer dient de contactpersonen uiterlijk 24 uur van te voren te informeren over verbeteringen en nieuwe c.q. gewijzigde programmaonderdelen	
3	Het webbased bestel- en beheersysteem wordt als een Software As A Service (SAAS) applicatie ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.	
4	Autorisatie op toegang tot het systeem voor een medewerker vindt plaats nadat de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervoor akkoord heeft gegeven aan Opdrachtnemer.	
5	Benadering van het systeem wordt gerealiseerd via een door de Opdrachtnemer opgegeven webadres, via een zogenaamde Uniform Resource Locator (URL).	
6	Het te gebruiken bestel- en beheersysteem dient gelijktijdig door meerdere gebruikers van de Opdrachtgever benaderbaar te zijn.	
7	Zowel het bestel- en beheersysteem als de verbinding tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever moet beveiligd zijn tegen misbruik door derden, misbruik door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies.	
8	Abonnementsgegevens dienen minstens 3 jaar na verval van het abonnement bewaard en raadpleegbaar te blijven. Ook na afloop van contract.	
9	Opdrachtnemer dient in geval van een calamiteiten/storingen van het bestel- en beheersysteem, dit binnen 1 werkdag weer operationeel te hebben, met behoud van data-integriteit en compleetheid.	
10	Het bestel- beheersysteem dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.	
11	Er dient een beknopte Nederlandstalige handleiding online beschikbaar te zijn.	
12	Opdrachtnemer dient de contactpersoon van de Opdrachtgever tijdig te informeren over verbeteringen en nieuwe c.q. gewijzigde programmaonderdelen, alsook het doorvoeren van software updates. Tijdig betekent dat de contactpersoon voldoende tijd moet hebben om eventuele noodzakelijke interne maatregelen te nemen zodat de dienstverlening ongestoord door kan lopen.	
13	De Opdrachtgever dient minimaal onderstaande informatie in het bestel- en beheersysteem te kunnen zien: a) Initiële registratie van bestellingen en annuleringen/wijzigingen hierop. b) Eenvoudig kunnen zoeken; minstens op titels en afdelingen en daarbij alle historische gegevens van dat abonnement of boek. c) Alle gegevens kunnen worden geprint en geëxporteerd naar Microsoft Excel. d) De gegevensweergave van zowel de abonnementsgegevens als de distributiegegevens dient naar eigen behoefte aangepast te kunnen worden door middel van filters waarmee kolommen toegevoegd of weggelaten kunnen worden. e) Inzicht krijgen in de kosten van het abonnementenpakket per periode en per afdeling door een tool die actuele informatie over bestedingen inzichtelijk maakt en eenvoudig kan omvormen tot managementinformatie. f) Overzicht actueel abonnementenbestand. g) Eenmalige uitgaven en bestaand boekenbezit moet kunnen worden toegevoegd en raadpleegbaar zijn.	
14	Het bestel- en beheersysteem dient permanent de status van een abonnement of	

	boek (bijvoorbeeld "in bestelling" of bijvoorbeeld "opgezegd"), weer te geven, inclusief relevante data en de naam van de contactpersoon gedurende de looptijd van het contract en 3 jaar nadien.	
15	De Opdrachtgever wenst minstens de volgende 2 gegevensgroepen digitaal te kunnen raadplegen, te weten: abonnement- en distributiegegevens. Bij abonnementgegevens horen tenminste: a) titel; b) aantal leveringen/abonnementen (bij voorkeur aangevuld met wanneer geleverd); c) uitgeverij/leverancier; d) categorie (soort abonnement/uitgave); e) start- en einddatum; f) uniek abonnementnummer; g) teamnaam (en bij voorkeur ook afdeling); h) kostenplaats; i) naam contactpersoon; j) gebruikers abonnement (lezerslijst); k) opzegtermijn; l) bruto abonnementsprijs per jaar. Bij distributiegegevens, indien van toepassing, horen tenminste: m) locatie en adres; n) team (en bij voorkeur ook afdeling).	
16	Het bestel- en abonnementsysteem dient zoekmogelijkheden te bevatten, waarbij minstens op de volgende zoekvelden (ook in combinatie met elkaar) gezocht kan worden: a) (woorden uit de) titel; b) ISBN; c) Auteur; d) Uitgever; e) Vakgebied.	
17	Mutaties op abonnementen kunnen veroorzaakt worden door gewijzigde wensen en eisen van de Opdrachtgever of door wijzigingen bij de uitgever. Opdrachtnemer dient minimaal de volgende mutaties in haar beheersvorm en administratie te kunnen verwerken: a) Opzeggen abonnement per eerste vervaldatum b) Verlengen abonnement na afloopdatum c) Wijzigen abonnement soort en ‑gegevens d) Wijzigen abonnementsgebruiker(lezers) bij Opdrachtgever e) Wijzigen kostenbudget f) Wijzigen BTW- opslagpercentage g) Wijzigen abonnementsprijs h) Eenmalige bestellingen i) Rappels.	
18	Abonnement mutaties moeten binnen 2 werkdagen zijn verwerkt, waarna er een bevestiging moet volgen. Indien het een beëindiging betreft moet duidelijk omschreven zijn per wanneer het abonnement vervalt en/of wanneer het laatste nummer wordt verzonden. Mocht de lezer/gebruiker dit rechtstreeks bij de Opdrachtnemer of uitgever melden, dient de Opdrachtnemer de contactpersoon hierover te informeren.	
19	Opdrachtgever dient inzage in de administratie (online beheer) te verkrijgen, waarbij Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt meerdere accounts te leveren met verschillende autorisaties (bijv. bestellen, alleen lezen, muteren, etc.). Vooralsnog verloopt alles bij de Opdrachtgever via 1 contactpersoon.	

20	De applicatie is standaard voorzien van een attenderingsysteem, waarbij de contactpersoon van de Opdrachtgever standaard zes weken voor opzegdatum bericht ontvangt wanneer een abonnement expireert.	

KLANTENSERVICE en COMMUNICATIE

Nr	Eis	Check
1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een zogenaamde helpdesk/klantenservice. Deze helpdesk/klantenservice dient alle 5 werkdagen gedurende kantoortijden (9.00 uur -17.00 uur) bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen, zowel telefonisch, schriftelijk, per chat of per email. Auto reply telt niet als contactmoment.	
2	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht of een afzonderlijke order niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk en telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.	
3	Vragen over abonnementen en publicaties/boeken dienen (binnen 2 werkdagen) beantwoord te worden.	
4	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever op de hoogte te stellen en houden over de voortgang van de order en bevestigingsmails te sturen voor annuleringen, bestellingen en wijzigingen.	
5	Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Klachten zijn: alle bij de Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers van de overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van de Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De Opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 2 kalenderdagen na melding. Een klacht wordt binnen 1 werkdag in behandeling genomen. Klachten worden ook opgenomen in de managementinformatie	
6	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 de Opdrachtgever zal worden verwezen naar de Opdrachtnemer.	
7	De vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer en zijn/haar vervanger dienen zowel schriftelijk als mondeling de Nederlandse taal goed te beheersen.	
8	De Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt voor het afstemmen van financieel administratieve aangelegenheden.	

BESTELLINGEN

Nr.	Eis	Check
1	De maximale levertijd voor bestellingen is: ・ Boeken; Nederlands max. 5 werkdagen ・ Boeken; buitenlands max. 10 werkdagen ・ DVD/CD-roms max. 10 werkdagen ・ On-line abonnementen max. 5 werkdagen ・ On-line artikel max. 5 werkdagen	

	• Overig max. 15 werkdagen Voor abonnementen en kranten gelden de levertijden zoals deze bepaald zijn door de uitgeverij(en).	
2	Bestellingen en annuleringen worden per e-mail bevestigd aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.	
3	Indien bestellingen niet binnen de gestelde termijn kunnen worden geleverd zal dit direkt en met opgaaf van reden en de te verwachte leveringsdatum per e-mail worden gemeld aan de contactpersoon. Opdrachtnemer zal zijn best doen om de levering te bespoedigen en/of een alternatief te organiseren.	
4	In het geval een publicatie wordt gestaakt, wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer tijdig in kennis gesteld per e-mail.	
5	Bestellingen worden zo spoedig mogelijk geleverd op het opgegeven adres van de Opdrachtgever. Dit kunnen meerdere adressen betreffen. Op de begeleidende pakbon dient per bestelling de naam van de afdeling en contactpersoon vermeld te staan. De kosten hiervan mogen maximaal de tarieven van PostNL bedragen.	
6	Bestelling vindt plaats via Opdrachtnemer, de levering gebeurt rechtstreeks aan Opdrachtgever.	
7	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de correcte uitlevering van de bestellingen die door haar zelf worden uitgeleverd. Tevens heeft Opdrachtnemer een zorgplicht om de leveringen die niet door haar zelf worden uitgeleverd op de afgesproken wijze bij de Opdrachtgever te laten bezorgen.	

DISTRIBUTIE/LEVERING

Nr.	**Eis**	**Check**
1	Iedere werkdag wordt er afgeleverd. Op de verpakking dient duidelijk te worden aangegeven dat het om een zending voor de Opdrachtgever gaat. Een zending moet zo gericht mogelijk geadresseerd worden. De Opdrachtgever dient deze gegevens volledig en correct aan te leveren.	
2	Dagbladen worden op de dag van verschijnen bezorgd bij Opdrachtgever op verschillende locaties, zoals opgegeven door de contactpersoon van de Opdrachtgever.	
3	De leveringen worden in een deugdelijke verpakking aangeleverd, zodat de kans op beschadigingen tot een minimum wordt beperkt. Mocht er iets misgaan tijdens het transport, dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een snelle, kosteloze vervanging van de leveringen.	
4	Het aantal afleveradressen is door de Opdrachtgever vrij te bepalen.	
5	Verkeerde leveringen kunnen kosteloos retour gezonden worden binnen 30 dagen.	
6	Wanneer Opdrachtgever een uitgave niet heeft ontvangen of een verkeerde uitgave heeft ontvangen, zal hij dit melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er alsnog geleverd wordt. Hij verifieert dit ook bij Opdrachtgever.	

PRIJZEN

Nr.	Eis	Check
1	Opdrachtnemer hanteert gedurende de contractperiode alsook tijdens de eventuele verlenging(en) de kortingen, zoals aangeboden tijdens dit aanbestedingstraject.	
2	Kortingen bij nieuwe abonnementen en handelingskosten bij nieuwe abonnementen liggen in lijn met de kortingen en handelingskosten zoals aangeboden voor de abonnementen in de Inschrijving van Opdrachtnemer.	

FACTURATIE

Nr.	Eis	Check
1	Opdrachtnemer dient éénmaal per maand een verzamelfactuur in. De factuur dient door middel van een afzonderlijke bijlage te worden gespecificeerd. Ze worden digitaal (factuur als PDF-bestand en de afzonderlijke bijlage als Excelbestand) aangeleverd in overleg met Opdrachtgever. Op de afzonderlijke bijlage staan alle abonnementen en éénmalige leveringen per organisatorische eenheid die in de voorafgaande maand door de uitgever via de intermediair aan Opdrachtgever zijn geleverd: · gegevens organisatie; · team/afdeling; · gegevens abonnement/uitgave; · abonnement(en) en/of de geleverde éénmalige 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.	
2	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.	
3	Verkeerde bestellingen, misdrukken, niet gearriveerde bestellingen worden gecrediteerd in de eerstvolgende maandfactuur.	
4	Opdrachtnemer dient prijswijzigingen van uitgevers minimaal 30 dagen voorafgaand aan deze wijziging door te geven aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Dan wel binnen 72 uur na ontvangst van prijswijziging vanuit uitgever.	
5	Indien bij controle door of namens de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, dan is de Opdrachtgever gerechtigd een nieuwe factuur te eisen.	
6	Factureringsroute De (digitale) verzamelfactuur dient verstuurd te worden aan facturen@apeldoorn.nl. Na gunning wordt het verplichtingen nummer doorgegeven welke altijd op de factuur vermeld dient te worden.	

START en EINDE

Nr.	Eis	Check
1	Op verzoek van de Opdrachtgever organiseert de Opdrachtnemer een gezamenlijke bijeenkomst om de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever wegwijs te maken in het bestel- en abonnementensysteem.	
2	Na gunning van de opdracht draagt de Opdrachtnemer zorg voor een naadloze overname van het abonnementenbestand van de vorige leveranciers/uitgevers en voor de invoer van de abonnementsgegevens in het bestel-/abonnementensysteem. Dit moet op 1 mei 2026 zijn gerealiseerd.	
3	Opdrachtnemer stelt na einde contractperiode, als dat nodig is, alle gegevens kosteloos en compleet beschikbaar aan een volgende Opdrachtnemer.	

CONTRACTMANAGEMENT

Nr.	Eis	Check
1	Minimaal elk jaar vindt er naar behoefte van partijen een evaluatie plaats. Tijdens de evaluatie dient in ieder geval aan de orde te komen: · de managementrapportage; · de klachtenrapportage; · het serviceniveau; · de doorlooptijd van het contract; · eventueel te nemen acties.	
2	Opdrachtnemer acteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst proactief en adviseert , gevraagd en ongevraagd, inzake verbeteringen van samenwerking, kwaliteit en kostenbeheersing op het gebied van leveringen en aanverwante processen.	
3	In geval van een tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, vraagt Opdrachtnemer toestemming hiervoor aan Opdrachtgever, in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor Opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement	