

**Bijlage 4 Programma van Eisen v1.0**

Door het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de Minimumeisen. Indien Inschrijver niet onvoorwaardelijk instemt met alle Minimumeisen is zijn Inschrijving ongeldig en legt de Gemeente deze ter zijde.

|  |        | <b>Algemeen</b>   |
|--|--------|---|
|  | E 1.1  | Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de Gemeente gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek.  |
|  | E 1.2  | Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Gemeente geen verplichtingen heeft tot afname van de in de offerteaanvraag (inclusief bijlagen) genoemde aantallen. Deze aantallen zijn indicatief en kunnen geen rechten aan worden ontleend   |
|  | E 1.3  | Inschrijver dient het huidige vakliteratuur- en abonnementenbeheer over te nemen per startdatum van de Raamovereenkomst.  |
|  | E 1.4  | Inschrijver zorgt voor een naadloze overname van het beheer van de vakliteratuur en voor de invoer van de <u>abonnementsgegevens in het bestel- en beheersysteem</u>  |
|  | E 1.5  | Inschrijver verleent zijn medewerking indien de Gemeente na overeenstemming met Opdrachtnemer, binnen de contractperiode ervoor kiest om haar digitale bronnen en vakliteratuur of een deel hiervan, op te nemen in een digitaal <u>portaal van andere partijen dan Opdrachtnemer</u>   |
|  | E 1.6  | Het abonnementenbestand en de bijbehorende gegevens van de Gemeente, worden na afloop van het raamcontract <u>kosteloos en met volledige medewerking van Opdrachtnemer geleverd aan de Gemeente.</u>  |
|  | E 1.7  | Inschrijver is bereid en in staat het product te leveren zoals beschreven in de offerte, dat tevens voldoet aan de eisen <u>beschreven in dit document.</u>   |
|  | E 1.8  | Het totale overzicht van abonnementen en indicatieve aantallen is opgenomen als <b>Bijlage 4a</b> – Overzicht afname Gemeente Rijswijk V1.0 en <b>Bijlage 4b</b> Overzicht afname Gemeente Leidschendam-Voorburg v1.0. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan de genoemde aantallen, de aantallen en type/soort abonnementen kunnen wijzigen.   |
|  | E 1.9  | Inschrijver is bereid elektronische uitgaven van de abonnementen te leveren.  |
|  | E 1.10 | Van Inschrijver wordt een actieve rol verwacht. Onder actief verstaat de Gemeente dat Inschrijver meedenkt over de optimalisering van abonnementen en hier ook adviezen in kan uitbrengen, en anticipeert. Hierbij wordt onder andere gedacht aan advisering op: <ul style="list-style-type: none"> <li>-mogelijke beëindigingen binnen het huidige bezit;</li> <li>-attendering op mogelijke overlappende en bestaande lopende abonnementen;</li> <li>-mogelijkheden om papieren abonnementen om te zetten naar de digitale vorm;</li> <li>-mogelijke nieuwe digitale bronnen (artikel, aflevering)</li> </ul> <u>bestelling- en abonnementsvormen</u> |
|  | E 1.11 | Inschrijver verstrekt tenminste eens per jaar afdeling/programmaniveau aan de Gemeente een gedetailleerde rapportage die vorm van een spreadsheet (format MS Excel, direct importeerbaar) over een vastgestelde periode bevat. Deze rapportage dient ten minste de volgende informatie te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>-omzet per afdeling en productgroep (te weten boeken, abonnementen en overig);</li> <li>-omzet per klantnummer cumulatief;</li> <li>-omzet per abonnement;</li> <li>-lopende abonnementen;</li> <li>-afgenomen producten;</li> <li>-klachten;</li> <li>-aantal reclamaties.</li> </ul>                       |
|  | E 1.12 | Inschrijver heeft zelf de bevoegdheid en mogelijkheid om NAW gegevens van de Gemeente door middel van een client in <u>het systeem van de beheerder aan te passen.</u>  |
|  |        |   |
|  |        | <b>Bestelling en Levering</b>   |
|  | E2.1   | Na opdrachtverlening zal de juiste adressering van de Gemeente voor de bestelde (papieren) vakliteratuur nader worden <u>worden ingevuld.</u>   |
|  | E2.2   | Inschrijver is bereid en in staat het gehele bezit aan vakliteratuur en abonnementenbeheer te leveren en te verzorgen aan de Gemeente gedurende de gehele contract periode. Hiervoor geldt een uitzondering, wanneer de betreffende uitgeverij(en) niet via Inschrijver willen aanbieden; <ul style="list-style-type: none"> <li>- het beheer dient echter wel mogelijk te zijn.</li> </ul>   |
|  | E2.3   | Inschrijver gaat akkoord met de huidige situatie waarin de Gemeente voor een aantal abonnementen op digitale kennissystemen afzonderlijk contract heeft afgesloten bij de desbetreffende uitgeverij(en), en dat deze pas na expiratie van deze contracten en na overeenstemming tussen de Gemeente en Opdrachtnemer worden ondergebracht binnen de Raamovereenkomst. Hiervoor geldt een uitzondering voor, wanneer de betreffende uitgeverij(en) niet via Opdrachtnemer <u>wil aanbieden:</u>   |
|  | E2.4   | <u>Leveringen geschieden conform de geplaatste bestellingen. Deelleveringen zijn niet toegestaan.</u>   |
|  | E2.5   | In die gevallen waar getekend moet worden voor ontvangst op een ander adres dan een postbusadres, levert Inschrijver de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Dit kunnen verschillende adressen zijn binnen <u>Nederland. Leveringen dienen voor 16:00 uur Nederlandse tijd te zijn afgeleverd.</u>  |
|  | E2.6   | Leveringen (zoals boeken, kranten etc.) geschieden voorbij de eerste deur van het pand van aanleveringen, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als eerste deur.  |

|  |       |  |
|--|-------|--|
|  | E2.7  | Leveringen worden voorzien van een pakbon met specificaties.<br>-Besteller;<br>-De bestellende afdeling per verpakking;<br><u>-Het aantal verpakkingen.</u>  |
|  | E2.8  | Leveringen zijn deugdelijk verpakt. Waarbij de verpakking is gerelateerd aan de volume van verpakte producten. Op verzoek van de Gemeente neemt Inschrijver de verantwoordelijkheid op zich dat schade bij levering wordt opgelost.  |
|  | E2.9  | Acceptatie van leveringen vindt plaats door de besteller na controle van de verpakking.  |
|  | E2.10 | De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat na acceptatie van de producten  |
|  |       |  |
|  |       | <b>Abonnementen</b>  |
|  | E3.1  | Inschrijver is verantwoordelijk voor de rechtstreekse levering van papieren abonnementen van de uitgever naar de Gemeente. <u>De facturering en administratieve handelingen verlopen via Inschrijver.</u>  |
|  | E3.2  | Met betrekking tot digitale abonnementen zorgt Inschrijver dat de ontsluiting plaatsvindt in een door de Gemeente aangewezen portal. Op dit moment kent de gemeente Leidschendam-Voorburg een portal voor Juridische uitgaven (SDU Rechtsorde) via Wolters-Kluwer.<br>Inschrijver gaat akkoord dat de Gemeente gedurende de Raamovereenkomst gebruik kan maken van portals van andere leveranciers, indien dit van toepassing is voor het afsluiten van een digitale abonnement. Inschrijver zorgt dan tevens <u>voor ontsluiting in de door de Gemeente aangewezen portal</u> |
|  | E3.3  | Bestellingen en opzeggingen van vakliteratuur worden door de Gemeente ingediend in het bestel- en beheersysteem van Inschrijver. Inschrijver geeft in dit verband de hiervoor noodzakelijke opdracht(en) aan de desbetreffende uitgever(s).  |
|  | E3.4  | Inschrijver verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen twee werkdagen na indiening ervan door de Gemeente.   |
|  | E3.5  | Inschrijver stuurt binnen twee werkdagen een (e-mail) bericht aan de Gemeente met een bevestiging van de door de Gemeente gedane bestellingen, opzeggingen of overige mutaties. Dit bericht bevat tevens de verwachte leverings- of <u>einddatum, voor zover deze data al door de uitgever(s) zijn vastgesteld.</u>  |
|  | E3.6  | Stilzwijgende verlengingen van abonnementen zijn niet toegestaan. Alle abonnementen worden jaarlijks opgezegd als deze niet zijn bevestigd door de abonnemethouder/gebruiker. Inschrijver richt zijn systeem hierop in en heeft een <u>proactieve rol als het gaat om signalering richting de Gemeente.</u>  |
|  | E3.7  | Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis'   |
|  | E3.8  | Inschrijver rekent voor de levering van vakliteratuur en digitale bronnen géén overige kosten zoals factuurkosten of <u>behandelkosten.</u>  |
|  | E3.9  | In geval van een tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, vraagt Inschrijver toestemming hiervoor aan de Gemeente, in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor de Gemeente, zoals <u>kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement.</u>   |
|  |       |  |
|  |       | <b>Dagbladen</b>   |
|  | E4.1  | Dagbladen worden op de dag van verschijnen bezorgd bij de Gemeente volgens de geldende abonnementsvoorwaarden van de dagbladen.  |
|  |       |  |
|  |       | <b>Boeken</b>  |
|  | E5.1  | Boekenleveringen die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, mogen altijd retour worden gezonden aan Inschrijver. De extra kosten komen voor rekening van Inschrijver.  |
|  | E5.2  | Boekleveringen die wel conform bestelling worden geleverd, kunnen op aanvraag retour na overleg tussen de Gemeente en Inschrijver.   |
|  | E5.3  | Verzendkosten van boeken worden niet in rekening gebracht, tenzij sprake is van een spoedlevering (op de dag van de bestelling). <u>Bij spoedleveringen wordt het tarief per bestelling in onderling overleg bepaald.</u>  |
|  | E5.4  | Boeken die leverbaar zijn dienen binnen 5 kalenderdagen geleverd te worden.  |
|  | E5.5  | Inschrijver stuurt binnen twee werkdagen een (e-mail) bericht aan de Gemeente met een bevestiging van de door de Gemeente gedane bestellingen, opzeggingen of overige mutaties. Dit bericht bevat tevens de verwachte leverings- of <u>einddatum, voor zover deze data al door de uitgever(s) zijn vastgesteld.</u>  |
|  | E5.6  | Inschrijver stemt ermee in dat indien een product niet leverbaar is of elders verkrijgbaar is tegen een 10% lagere prijs, <u>inclusief eventuele toeslagen, de Gemeente gerechtigd is dit elders te bestellen.</u>   |
|  |       |  |
|  |       | <b>Digitaal bestel- en beheersysteem</b>   |
|  | E6.1  | Inschrijver beschikt over een webbased digitaal bestel- en beheersysteem en stelt <b>per gemeente</b> het systeem kosteloos beschikbaar aan de Gemeente.   |
|  | E6.2  | Inschrijver stelt gedurende de beoordelingsperiode kosteloos een online demoversie van het systeem beschikbaar aan de Gemeente, zodat deze de gebruiksvriendelijkheid en functionele mogelijkheden kan beoordelen. Indien een handleiding <u>daarvoor nodig geacht wordt, dient deze verstrekt te worden.</u>  |
|  | E6.3  | Alle gegevens van de Gemeente in het bestel- en beheersysteem blijven te allen tijde eigendom van de Gemeente. Bij einde van de Raamovereenkomst draagt Inschrijver alle data over naar de Gemeente en de dan nieuw <u>gecontracteerde leverancier. Data dient in een gebruikelijke format beschikbaar gesteld te worden.</u>  |
|  | E6.4  | (Statistische en persoons-) gegevens over het gebruik van het bestel- en beheersysteem door de Gemeente worden door Inschrijver niet verstrekt aan andere partijen dan de Gemeente, tenzij hiervoor door de Gemeente schriftelijk <u>toestemming is gegeven.</u>   |
|  | E6.5  | Bij de ingebruikname van het bestel- en beheersysteem instrueert Inschrijver i.s.m. de Gemeente, de te autoriseren gebruikers van de Gemeente bij het gebruik van het systeem. Deze instructie vindt bij de Gemeente plaats. Hiervoor <u>worden door Inschrijver geen kosten in rekening gebracht.</u>   |
|  | E6.6  | Een Nederlandstalige gebruikershandleiding van het bestel- en beheersysteem wordt beschikbaar gesteld aan de Gemeente, <u>via het systeem en/of als apart geleverd digitaal bestand.</u>   |

|       |   |
|-------|---|
| E6.7  | Bij aanpassingen en updates van het bestel- en beheersysteem wordt de gebruikershandleiding hierop door Inschrijver aangepast   |
| E6.8  | Het bestel- en beheersysteem dient 24/7 beschikbaar te zijn voor de Gemeente. Systeemonderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren (ma t/m vr. 08.00-17.00 uur) plaats. Indien onderhoud tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door Inschrijver.  |
| E6.9  | Storingen in het bestel- en beheersysteem worden nog dezelfde dag (uiterlijk begin volgende dag) door Inschrijver aan de Gemeente gecommuniceerd, via een mail of telefonisch.  |
|       |   |
|       | <b>Functionele Eisen</b>  |
| E7.1  | De gebruikersinterface van het bestel- en beheersysteem is in de Nederlandse taal gesteld.  |
| E7.2  | In het bestel- en beheersysteem wordt de actuele status van de door de Gemeente gedane opdrachten weergegeven, tenminste van alle bestellingen/opdrachten en opzeggingen.   |
| E7.3  | In het bestel- en beheersysteem zijn alle door de Gemeente ingediende mutaties of de status van deze, realtime zichtbaar.   |
| E7.4  | De volgende gegevens in het bestel- en beheersysteem kunnen aangepast worden door de Gemeente: bezorgadressen en factuuradressen, afdelingsbenamingen, contactpersonen, budgethouders en kostenplaatsen.  |
| E7.5  | In het bestel- en beheersysteem heeft de Gemeente de mogelijkheid:<br>-een besteld abonnement te annuleren;<br>-om nalevering van een gemist nummer te verzoeken;<br>-een retourzending aan te vragen.<br><u>Inschrijver draagt zorg voor het direct doorsturen van het verzoek naar de uitgever</u>  |
| E7.6  | Bij een afwijking op de afgegeven levertijd, wordt automatisch een melding verstuurd naar de Gemeente ter kennisgeving.   |
| E7.7  | <u>Informatievraag:</u><br>De Gemeente wil graag weten of Inschrijver gebruik maakt van AI (kunstmatige intelligentie) in het bestel- en beheersysteem. De Gemeente verzoekt Inschrijver op maximaal 1 pagina A4 te beschrijven in welke mate AI wordt toegepast in het bestel- en beheersysteem.   |
|       |   |
|       | <b>Functionele eisen bestel functie</b>   |
| E8.1  | Het systeem bevat een complete productencatalogus waaruit door de Gemeente kan worden besteld en deze is voorzien van zoek - en sorteermogelijkheden.   |
| E8.2  | De bestelfunctie van het systeem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, ISBN, ISSN, vakgebied en/of onderwerp.   |
| E8.3  | De zoekresultaten zijn logisch gesorteerd. Hiermee bedoelt de Gemeente dat deze kunnen worden gesorteerd op relevantie, besteldatum, titel, vakgebied en/of onderwerp.  |
|       |   |
|       | <b>Functionele eisen t.a.v. overzichten</b>   |
| E9.1  | Het systeem bevat een raadpleegbaar overzicht van de door de Gemeente aangeschafte abonnementen en overige afgenomen vakliteratuur en deze functie is voorzien van zoek -en sorteermogelijkheden.   |
| E9.2  | De volgende gegevens over de door de Gemeente aangeschafte abonnementen zijn raadpleegbaar:<br>-abonnementsnummer/code;<br>-titel en soort abonnement (krant,tijdschrift, online e.d.);<br>-status abonnement (lopend/geannuleerd);<br>-aantal exemplaren;<br>-prijs abonnement, excl. en incl. btw;<br>-verschijningsfrequentie;<br>-editienummer laatste uitgave;<br>-gefactureerde termijn;<br>-begin- en einddatum (looptijd);<br>-teamcode en/of kostenplaats;<br>-naam intern abonneementhouder;<br><u>bezorg- en factuuradressen</u> |
| E9.3  | De volgende gegevens over de door de Gemeente aangeschafte eenmalige bestellingen zijn raadpleegbaar:<br>-unieke bestelcode;<br>-titel bestelling;<br>-aantal exemplaren;<br>-prijs bestelling, excl. en incl. btw;<br>-factuurwaarde bestelling;<br>-teamcode en/of kostenplaats en/of routenummer;<br>-naam besteller;<br><u>bezorg- en factuuradressen</u>   |
|       |   |
|       | <b>Functionele eisen t.a.v. managementinformatie</b>  |
| E10.1 | Met het systeem kan managementinformatie over de door de Gemeente aangeschafte vakliteratuur en de bijbehorende uitgaven worden geraadpleegd. Deze informatie is door de Gemeente te downloaden in tenminste Excel formaat.   |
| E10.2 | De managementinformatie kan in het systeem tenminste worden geselecteerd naar tijdvak..   |

|        |  |
|--------|--|
| E10.3  | De managementinformatie die is te downloaden en is te bewerken in Excel formaat, bevat tenminste de volgende onderwerpen:<br>-de prijs (incl. en excl. BTW),<br>-titel,<br>-soort informatiebron/product,<br>-organisatieonderdeel,<br>-contactpersoon,<br>-factuurdatum,<br>-factuurnummer,<br>-abonnementsnummer,  |
|        |  |
|        | <b>Technische eisen bestel- en beheersysteem</b>   |
| E11.1  | Het bestel- en beheersysteem beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de browsers Microsoft Edge (minimaal versie 44 en hoger), Google Chrome (versie 80 en hoger) en <u>Apple Safari (minimaal versie 12 en hoger) en zonder gebruik te maken van plug-ins.</u>  |
| E11.2  | Er worden geen Plug- ins vereist op de lokale omgeving.  |
| E11.3  | De applicatie is via standaard Internetpoorten te bereiken; extra aanpassingen op Firewalls zijn niet noodzakelijk.  |
| E11.4  | Het bestel- en beheersysteem) oplossing dient te worden geleverd als een Software-as-a-Service (SaaS) applicatie, toegankelijk via een webbrowser zonder lokale installatie, waarbij hosting, beheer, onderhoud, beveiliging en automatische updates volledig door de leverancier worden verzorgd en wordt voldaan aan geldende wet- en regelgeving (waaronder AVG).   |
| E11.5  | Eventuele koppelingen/ uitwisselingen tussen het bestel- en beheersysteem en third party applicaties gaan op basis van <u>geaccepteerde standaarden (API, ODBC, XML, SOAP, Stuf3.10 etc.)</u>  |
| E11.6  | Bij integratie met MS Office wordt minimaal de laatste twee versies ondersteund, inclusief het op XML-gebaseerde <u>bestandsformaat van deze versie.</u>   |
| E11.7  | De geboden oplossing moet inzichtelijk maken welke kennis en expertise vereist is voor het realiseren en onderhouden van koppelingen, evenals een onderbouwde en gekwantificeerde inschatting van de benodigde inzet en tijdsbesteding <u>voor technisch applicatiebeheer.</u>   |
| E11.8  | Via een testaccount in een test omgeving moet bewezen worden dat het bestel- en beheersysteem aan de eisen voldoet.  |
| E11.9  | Het bestel- en beheersysteem mag zich niet in een beta stadium bevinden.   |
| E11.10 | Het bestel- en beheersysteem maakt gebruik van een beveiligde internetverbinding. Waarbij geldt HTTPS met minimaal TLS1.2.   |
| E11.11 | De toegang tot het bestel- en beheersysteem moet beveiligd kunnen worden met een voor de applicatie en de vastgelegde gegevens toepasselijk niveau. De Gemeente kan op aanvraag inzage krijgen in deze beveiligingsmaatregelen en <u>bijbehorende procedures.</u>  |
| E11.12 | Het systeem is beveiligd tegen misbruik door onbevoegden en tegen dataverlies.   |
| E11.13 | De gegevens van de Gemeente in het systeem worden periodiek veilig gesteld doordat Inschrijver minimaal wekelijks een <u>volledige back-up, en dagelijks een incrementele back-up uitvoert.</u>  |
| E11.14 | Na opgetreden storingen in het systeem zijn alle gegevens van de Gemeente uiterlijk binnen vijf werkdagen weer <u>beschikbaar voor de Gemeente.</u>  |
| E11.15 | In het systeem moet autorisatie per gebruikersrol, per groep en per functionaris kunnen worden gedefinieerd door <u>Inschrijver.</u>   |
| E11.16 | Inschrijver zal in het systeem autorisaties toekennen voor het uitvoeren van handelingen op bepaalde gegevens of documenten, zoals toevoegen, wijzigen, inzien en verwijderen.   |
| E11.17 | De Inschrijver draagt er zorg voor dat de SaaS-oplossing veilige gebruikersauthenticatie ondersteunt. Authenticatie via Single Sign-On (SSO) met de identity-voorzieningen van de Gemeente heeft de voorkeur; indien SSO niet wordt <u>ondersteund, is Multi-Factor Authenticatie (MFA) minimaal vereist.</u>  |
| E11.18 | Op werkdagen van 08.00 - 17.00 uur wordt de beschikbaarheid van het bestel- en beheersysteem voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de werkorganisatie van <u>100% waarbij geen land onderhoud niet wordt meegenomen.</u>                   |
| E11.19 | Inschrijver levert bij de Inschrijving een concept Service Level Agreement in. Hierin dient minimaal opgenomen te zijn de genoemde eisen met betrekking tot de te verlenen service en beschikbaarheid. Inclusief serviceniveaus, beheerafspraken en exit-bepalingen  |
| E11.20 | Voor de in de SLA opgenomen exit-bepalingen beschikt de leverancier over een uitgewerkte en aantoonbaar uitvoerbare exit-strategie voor beëindiging van de SaaS-dienstverlening, waarmee de continuïteit, beschikbaarheid en beveiliging van de SaaS-oplossing en de daarin verwerkte data worden geborgd.   |
| E11.21 | De uitvoering van de exit-bepalingen is volledig kostenloos voor Opdrachtgever.<br>Hieronder wordt verstaan dat geen aanvullende kosten, vergoedingen of voorwaarden worden verbonden aan beëindiging, overdracht van data of medewerking aan migratie.  |
| E11.22 | De leverancier draagt zorg voor volledige, actuele en leesbare overdracht van alle data, waaronder persoonsgegevens, die binnen de SaaS-oplossing zijn verwerkt, in open en gangbare bestandsformaten.<br>Na succesvolle overdracht verwijdert of vernietigt de leverancier alle persoonsgegevens overeenkomstig zijn rol als <u>verwerker in de zin van de AVG, tenzij wettelijke bewaarplichten zich hiertegen verzetten</u> |

|        |   |
|--------|---|
| E11.23 | De leverancier verleent actieve en volledige medewerking aan de uitvoering van de exit-bepalingen en waarborgt gedurende de exit-fase dat:<br>- de SaaS-oplossing beschikbaar blijft;<br>- hosting, beheer, onderhoud en beveiligingsmaatregelen ongewijzigd van kracht blijven;<br><del>- geen verhoogd risico ontstaat op verlies, verstoring of onbeveiligde toegang tot data</del>  |
| E11.24 | De exit-bepalingen worden uitgevoerd binnen een redelijke en vooraf vastgestelde termijn, welke aanvangt bij beëindiging van de SaaS-dienstverlening.<br>De maximale doorlooptijd van de exit-fase bedraagt negentig (90) kalenderdagen, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders bepaalt.  |
|        |   |
|        | <b>Helpdesk</b>   |
| E12.1  | Inschrijver beschikt over een helpdesk waar klachten, vragen en retourzendingen van de Gemeente behandeld worden.   |
| E12.2  | De helpdesk is voor de Gemeente telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.   |
| E12.3  | De helpdesk dient zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn, de correspondentie en communicatie met de Gemeente verloopt in de Nederlandse taal.  |
|        |   |
|        | <b>Advisering</b>   |
| E13.1  | Inschrijver stelt zich pro actief op in haar dienstverlening aan de Gemeente, onder andere door de Gemeente gevraagd en ongevraagd te adviseren over de optimalisering van de inkoop en het beheer van vakliteratuur en de mogelijkheden van het gebruik van digitale vakliteratuur. De Gemeente bedoelt hiermee advisering over de volgende aspecten:<br>• Mogelijkheden om te besparen binnen het huidige bezit;<br>• Attendering op mogelijke overlappingen binnen de bestaande lopende abonnementen;<br>• Mogelijkheden om papieren abonnementen en bronnen uit het huidige bezit om te zetten naar de digitale vorm;<br>• Kenmerken van deze digitale bronnen ten aanzien van de criteria prijs, compleetheid, actualiteit en gebruiksgemak;<br>• Mogelijkheden om individuele digitale bronnen (artikel, afleverings) te bestellen, los van de abonnementsvorm. |
| E13.2  | Inschrijver is in staat en bereid om opdrachtnemer-desgewenst - te adviseren bij de aanschaf van een online kennissysteem en een digitale portal.   |
| E13.3  | Inschrijver is op de hoogte van het actuele aanbod van digitale bronnen en vakliteratuur dat relevant is voor de Gemeente en attendeert de Gemeente op periodieke basis hierover.   |
|        |   |
|        | <b>Commercieel</b>  |
| E14.1  | De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde uitgeversprijzen zijn in euro's exclusief btw.  |
| E14.2  | De prijscomponent van uw Inschrijving is inclusief alle kosten.   |
| E14.3  | De prijscomponent is vast gedurende de initiële contractperiode, daarna is indexering mogelijk gelijk met een percentage gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer Dienstenprijzen; commerciële dienstverleningen transport, index 2025 =100.  |
| E14.4  | Inschrijver dient een voornemen voor prijsaanpassing van de uitgever tijdig bekend te maken aan de contactpersoon van de Gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de Gemeente.   |
|        |   |
|        | <b>Functionele eisen Facturatie</b>   |
| E15.1  | De facturen die aan de Gemeente verstuurd zijn, kunnen door de Gemeente in het bestel- en beheersysteem worden geraadpleegd of zijn digitaal opvraagbaar bij Inschrijver in excel-formaat.  |
| E15.2  | Het bestel- en beheersysteem ondersteunt dat facturen volledig digitaal beschikbaar zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst.   |
| E15.3  | Het bestel- en beheersysteem maakt per factuur inzichtelijk per regel op welk(e) abonnement(en) of publicatie(s) de factuur betrekking heeft.   |
| E15.4  | Het bestel- en beheersysteem biedt de mogelijkheid om facturen te filteren en te raadplegen per factuurperiode.   |
| E15.5  | Het bestel- en beheersysteem biedt de mogelijkheid om facturen te downloaden in een gangbaar digitaal formaat   |
| E15.6  | De factuurgegevens zijn zodanig ingericht dat herleidbaarheid bestaat tussen factuur, abonnement/publicatie en de bijbehorende periode.   |
|        |   |
|        | <b>Juridisch</b>  |
| E16.1  | Inschrijver is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de Offerteaanvraag genoemde activiteiten.  |
| E16.2  | Indien Inschrijver zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.   |
| E16.3  | Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de Gemeente daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.   |
| E16.4  | Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Facturering van werkzaamheden die in onderaannemers worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.   |
|        |   |
|        | <b>Communicatie</b>   |
| E17.1  | Overlegstructuur: Tussen de Gemeente en Inschrijver vindt regelmatig overleg plaats met als doel de Raamovereenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.<br>Bij start van de Raamovereenkomst vindt overleg 1x per kwartaal plaats. Na het eerste contractjaar kan het overleg op verzoek van de Gemeente naar 1 x per jaar plaatsvinden.  |

|  |       |  |
|--|-------|--|
|  | E17.2 | Inschrijver draagt zorg voor de planning en verslaglegging.  |
|  | E17.3 | De contactpersoon van Inschrijver voert periodiek overleg met de contactpersoon van de Gemeente over de uitvoering van de diensten die zijn opgenomen in het door de Gemeente opgestelde Raamovereenkomst.   |
|  | E17.4 | Inschrijver heeft één vaste contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor de overkoepelende beheerder van de Gemeente, in verband met eventuele vragen over bestellingen en leveringen, facturering, en het gebruik van het bestel- en beheersysteem.   |
|  | E17.5 | De Gemeente stelt prijs op een nauwe samenwerking met Inschrijver inzake de implementatie van het (abonnementen-) beheer, optimalisering van de inkoop, beheer en de mogelijkheden van het gebruik van digitale vakliteratuur.   |
|  | E17.6 | Tijdens de overleggen zal een gespreksverslag worden gemaakt door Inschrijver. In het gespreksverslag staat vermeld de datum van het overleg, wie er bij het overleg aanwezig is geweest, een samenvatting van hetgeen is besproken en een actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen twee weken na het overleg verstrekt aan de Gemeente. |