



Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij: openbare Europese aanbesteding Vakliteratuur en abonnementen met kenmerk IUC25-602

Datum : 22 juni 2026
Versie : 1.0

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen-	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Business Etiquette</i>	4
2.3. <i>Juridische kaders</i>	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	5
3.1. <i>Prijsstelling</i>	5
3.1.1. <i>Specifieke prijsstellingen voor perceel 1</i>	6
3.1.2. <i>Specifieke prijsstellingen voor perceel 2</i>	7
3.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)</i>	7
3.2.1. <i>Eisen leveranciersomgeving</i>	8
Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht	12
4.1. <i>Levering en dienstverlening</i>	12
4.1.1. <i>Online producten</i>	13
4.2. <i>Perceel 1 – Specifieke kwaliteitseisen</i>	13
4.2.1. <i>Boeken</i>	14
4.2.2. <i>E-books</i>	15
4.2.3. <i>Abonnementen</i>	15
4.3. <i>Perceel 2 – Specifieke kwaliteitseisen</i>	16
4.4. <i>Eisen aan de implementatie van de dienstverlening</i>	17
4.5. <i>Eisen aan de leveranciersomgeving</i>	18
4.6. <i>Informatiebeveiligingseisen</i>	19
Hoofdstuk 5. Contractmanagement	22
5.1. <i>Communicatiestructuur</i>	22
5.2. <i>Managementinformatie en KPI's</i>	23
5.3. <i>Klachten en helpdesk</i>	27

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding Vakliteratuur en abonnementen met kenmerk IUC25-602. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1 **Gunningseisen**

Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

UE 1. **Uitvoeringseisen**

Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.

Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Business Etiquette

Eis 2.	<p>Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 5 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.</p>
--------	--

2.3. Juridische kaders

Eis 3.	<p>De in bijlage 3 van het Beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.</p>
--------	--

Eis 4.	<p>Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 3 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.</p>
--------	--

Eis 5.	<p>De ARVODI-2025 is van toepassing op de Raamovereenkomst. Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI-2025, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.</p>
--------	---

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het prijzenblad in bijlage 10 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 7.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 9.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 10.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van Inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 11.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 12.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 13.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
UE 1.	In het geval er invoerrechten dienen te worden betaald neemt opdrachtnemer hierover contact op met de desbetreffende deelnemende organisatie. Opdrachtgever geeft schriftelijk goedkeuring op deze meerkosten waarna opdrachtnemer deze verwerkt in de factuur.
UE 2.	Opdrachtnemer mag eenmalig een percentage hanteren voor de bemiddelingskosten voor de onderhandeling van een databank (opgebouwd uit e-books en abonnementen met betrekking tot vakliteratuur). Dit percentage mag niet hoger dan 10,0% van de Nadere offerte zijn. Wanneer het abonnement/contract met de databank (stilzwijgend) wordt verlengd, mag opdrachtnemer de bemiddelingskosten jaarlijks niet opnieuw in rekening brengen.

UE 3.	<p>De geoffreerde prijzen in het Prijzenblad (bijlage 10) zijn vast van tot en met 17 januari 2029. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks per 18 januari, en voor het eerst met ingang van 2029, worden geïndexeerd op basis van de tabel 'Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2010 = 100', (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=3F229.</p> <p>Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 17 november schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.</p> <p>Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.</p>
UE 4.	<p>Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.</p>

3.1.1. Specifieke prijsstellingen voor perceel 1

Eis 14.	<ol style="list-style-type: none">1. Verzendkosten worden enkel in rekening gebracht bij fysieke verzending en gelden per adres.2. Handelingskosten worden afgerekend per bestelling. In het geval een bestelling van 100 stuks of meer is, waarin een combinatie van (verschillende) boeken, cd's en dvd's mogelijk zijn, wordt er een apart tarief in rekening gebracht.3. Handelingskosten van een bestelling van 100 stuks of meer is gelijk aan, of duurder dan wanneer een bestelling minder dan 100 stuks betreft.4. Tarief E-product per abonnement per jaar betreft de prijs voor de totale dienstverlening per jaar.5. Consolidatiekosten zijn kosten die in rekening mogen worden gebracht wanneer een deelnemende organisatie extra service vraagt voor stickers op elke uitgave met metadata en/of circulatiestickers van een deelnemende organisatie. Deze bladen worden veelal niet direct door de uitgever/drukkerij bij de deelnemende organisatie bezorgd, maar door de opdrachtnemer. Het ingevulde tarief geldt per abonnement per jaar.6. Het ingediende kortingspercentage voor 100 of meer gelijke fysieke producten in één (1) bestelling wordt berekend over het totaalbedrag van de betreffende bestelling.
----------------	--

UE 5.	<p>Wanneer toegang tot een databank (opgebouwd uit e-books en abonnementen m.b.t. vakliteratuur) door middel van een onderhandeling tot stand moet komen, dient de opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever/deelnemende organisatie een offerte in bij de betreffende opdrachtgever/deelnemende organisatie. Alleen na goedkeuring van deze offerte mag opdrachtnemer overgaan tot onderhandelen en de toegang voor opdrachtgever/deelnemende organisatie tot stand brengen. De offerte bevat tenminste:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kosten voor toegang tot de databank2. Voorwaarden van de leverancier3. Voorwaarden van de databank <p>In de offerte moet het voor opdrachtgever/deelnemende organisatie duidelijk zijn waar voor betaald moet worden, hoeveel deze handeling en toegang in totaal kosten en onder welke voorwaarden er gebruik kan worden gemaakt van deze databank.</p>
--------------	--

3.1.2. Specifieke prijsstellingen voor perceel 2

Eis 15.	<ol style="list-style-type: none">1. Administratiekosten gelden per abonnement per jaar en zijn inclusief bezorgkosten.2. Kosten ochtendbezorging worden per jaar in rekening gebracht als toeslag bovenop de administratiekosten.3. Stickerkosten worden in rekening gebracht op vraag van deelnemende organisatie als extra service en gelden per abonnementen per jaar.4. Toeslag betaalkosten wordt in rekening gebracht per bestelling wanneer er gebruik wordt gemaakt van vreemde valuta, zijnde geen euro's.5. Beheerkosten worden in rekening gebracht wanneer opdrachtnemer het abonnementsaccount beheert en gelden per jaar. Hierbij is opdrachtnemer niet de aanbieder van het abonnement.
---------	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)

In bijlage 1a – Aanvullend Programma van Eisen t.b.v. deelnemer Politie is uitvoeringseis PUE 1 als een extra eis betreffende dit hoofdstuk toegevoegd.

UE 6.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel van de betreffende deelnemende organisatie.
UE 7.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 8.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit de deelnemende organisatie naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van product door opdrachtnemer.
UE 9.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 11.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
UE 12.	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op e-factureren via de door de deelnemende organisaties voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
UE 13.	De facturen van de opdrachtnemer worden door het koppelvlak met de betreffende inkoopworkflowsysteem rechtstreeks en automatisch afgehandeld. De geleverde producten worden niet meer in de verzamelfactuur opgenomen. Wel blijft de managementinformatiebehoefte op het totaalniveau bestaan en dient de opdrachtnemer daaraan te voldoen.

UE 14.	Ondanks de rechtstreekse factuurafhandeling stelt de opdrachtnemer elke deelnemende organisatie in staat (maandelijks) de eigen factuurspecificatie te controleren. De door opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie vormt de basis voor de verzamelfactuur naar de betalende organisatie. Deze specificatie dient op verzoek van een deelnemende organisatie separaat aan hen gestuurd te kunnen worden dan wel gedownload te kunnen worden in de elektronische bestelomgeving. Deze specificatie dient vijf (5) Werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn.
UE 15.	Opdrachtnemer stuurt, in geval de deelnemende organisatie geen gebruik maakt van één van de inkoopworkflowsystemen, maandelijks (digitaal) een verzamelfactuur van alle geleverde producten naar de betreffende deelnemende organisatie. Op deze factuur moeten alle producten, die in de voorafgaande maand zijn geleverd, in rekening worden gebracht.
UE 16.	Indien een deelnemende organisatie niet akkoord gaat met de door opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie, treden partijen in overleg met elkaar om het verschil op te helderen. Indien de overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke specificatie vindt verrekening plaats via een creditnota of aanvullende nota op hetzelfde moment als de eerstvolgende maandfactuur.
UE 17.	De facturatie dient maandelijks na uitvoering van de dienstverlening plaats te vinden. De verzamelfactuur inclusief specificatie wordt door opdrachtnemer uiterlijk tien (10) Werkdagen na afloop van de maand verstuurd. Opdrachtnemer dient een (standaard) betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
UE 18.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de wijze van facturatie zoals gevraagd door de deelnemende organisatie.
UE 19.	Facturen worden zo snel mogelijk verstuurd maar in ieder geval nooit later dan uiterlijk zes (6) maanden na eerste levering van een nieuw product dan wel de verlenging van een bestaand abonnement.
3.2.1. Eisen leveranciersomgeving	
UE 20.	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van de leveranciersomgeving zoals beschreven in bijlage 6 - Centrale voorziening – Catalogusplatform. Tevens dient de leveranciersomgeving ook bereikbaar te zijn via het internet voor deelnemers die geen gebruik maken van het catalogusplatform.
UE 21.	De leveranciersomgeving van opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt door de opdrachtnemer middels een level 2 punch-out op basis van de OCI standaard.
UE 22.	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts schriftelijk na goedkeuring door de contractbeheerder beschikbaar voor gebruik.
UE 23.	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogus te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.
UE 24.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogus worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 25.	De leveranciersomgeving is de functioneel technische omgeving die de opdrachtnemer aanbiedt om invulling te geven aan de in dit en het Beschrijvend document opgenomen eisen en wensen. De leveranciersomgeving omvat het achterliggende bestel-, informatie- en/of abonnementensysteem van de opdrachtnemer waarin (gemandateerde) medewerkers van deelnemende organisaties alleen binnen hun eigen deelnemende organisatie folio producten, digitale bronnen en bijbehorende diensten (zoals abonnementenbeheer, managementrapportages etc.) kunnen inzien en bestellen. Dit achterliggende bestel-, informatie- en/of abonnementen systeem van de opdrachtnemer moet worden aangesloten op de door opdrachtgever ter beschikking gestelde omgeving Lees-Rijk.
UE 26.	De leveranciersomgeving van de opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld, zo ook de documentatie (bijvoorbeeld rapportages) die op deze omgeving wordt aangeboden en biedt de mogelijkheid tot het onderhouden van kostenplaatsstructuur en kostensoortenstructuur. De kostenplaatsstructuur en de kostensoortenstructuur kunnen door de opdrachtnemer aan de deelnemende organisaties gekoppeld worden zodat rubricering automatisch plaatsvindt. Hiermee wordt bedoeld de koppeling tussen deelnemende organisaties, order en perceel.
UE 27.	Opdrachtnemer levert bij aanvang van de Raamovereenkomst kosteloos een digitale quick reference card aan bij de categoriemanager van Vakliteratuur en Abonnementen ten behoeve van de bestelgemachtigde van de leveranciersomgeving. Opdrachtnemer zal op verzoek een procesbeschrijving/werkinstructie voor de leveranciersomgeving van de opdrachtnemer opstellen. Ook biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid voor deelnemende organisaties om op verzoek volledig kosteloos een (korte) cursus ten aanzien van het werken met de omgeving van de opdrachtnemer te krijgen.
UE 28.	Opdrachtnemer verplicht zich tot één (1) leveranciersomgeving. Dit houdt in dat het binnen de leveranciersomgeving niet is toegestaan om bijvoorbeeld via een link op de startpagina door te verwijzen naar één of meerdere bestel-, informatie- en/of abonnementensystemen. Er dient een eenduidige koppeling met Lees-Rijk en andere gewenste systemen (zoals Planon en/of SAP) te zijn. Deze leveranciersomgeving is kosteloos toegankelijk, waarbij geen installatie van programmatuur is vereist anders dan een gangbare browser. Onder gangbaar wordt verstaan: minimaal 5% marktaandeel. Vanwege beoogde doelgroep en toekomstige ontwikkelingen dienen tenminste de door de browser van opdrachtnemer ondersteunde versies Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari ondersteund te worden.
UE 29.	Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden, tot de door opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en -programmatuur en/of opgeslagen databestanden. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van back-ups van de in zijn elektronische bestelomgeving opgeslagen gegevens. Gegevens dienen tot twee (2) jaar na afloop van de Raamovereenkomst opvraagbaar te zijn door deelnemende organisaties.

UE 30.	<p>De leveranciersomgeving van opdrachtnemer én de daaraan hangende koppeling met Lees-Rijk, andere systemen (zoals Planon) en de inkoopworkflowsystemen van de Rijksoverheid is voor iedere deelnemende organisaties zeven (7) kalenderdagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het elektronische (bestel)systeem kan werken en dat alle functionaliteiten naar behoren werken. Uitval (gepland en ongepland) dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 07:00 uur en 22.00 uur en op 5% voor de gehele beschikbaarheid 24/7. Hier wordt te alle tijden vijf (5) Werkdagen van tevoren over gecommuniceerd met de categoriemanager Vakliteratuur en Abonnementen en de contactpersonen van de deelnemende organisaties.</p> <p>Voor kwartaalgesprekken met categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen wordt het percentage beschikbaarheid opgenomen in de rapportage. Indien het percentage negatief afwijkt van de norm stelt opdrachtnemer in overleg met categoriemanagement Vakliteratuur en Abonnementen een verbeterplan op. Geplande uitval is uitsluitend toelaatbaar tussen 22:00 uur en 07:00 uur of op zaterdagen, zon- en feestdagen, tenzij aantoonbaar anders is overeengekomen.</p> <p>In geval van een ongeplande uitval zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de leveranciersomgeving binnen één (1) Werkdag weer operationeel is. Wanneer uitval van het systeem van opdrachtnemer leidt tot het niet uitvoeren van een order zoals overeengekomen, zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de opdracht alsnog uitvoeren.</p>
UE 31.	<p>De leveranciersomgeving van opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een daartoe (bestel)gemachtigde van een deelnemende organisaties gegevens met betrekking tot bestellingen en abonnementen moet kunnen wijzigen. Deze gegevens kunnen elk gewenst moment door deze (bestel)gemachtigde worden opgevraagd dan wel worden ingezien.</p>
UE 32.	<p>De leveranciersomgeving van opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een daartoe (bestel)gemachtigde van een deelnemende organisatie op elk gewenst moment actuele overzicht gegevens kan oproepen. Denk hierbij aan lopende claims, factureren en titelwijzigingen.</p>
UE 33.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat alle informatie op de leveranciersomgeving te allen tijde juist, volledig en actueel is. Mocht blijken dat de informatie niet juist, volledig of actueel is en de opdrachtgever wijst opdrachtnemer hierop dan wel opdrachtnemer komt hier zelf achter, dan zal opdrachtnemer binnen één (1) Werkdag de betreffende informatie plaatsen/aanpassen. Bestellingen die hieruit zijn voortgekomen kunnen kosteloos worden geannuleerd/opgezegd. De opdrachtnemer zal de contactpersonen van de deelnemende organisaties – die op grond van deze onjuiste en/of verouderde informatie een bestelling hebben geplaatst – hiervan op de hoogte stellen.</p> <p>In het geval helemaal geen informatie van een bepaald product op de leveranciersomgeving is terug te vinden, zal de opdrachtnemer het betreffende product bij ontdekking binnen één (1) Werkdag op de leveranciersomgeving zichtbaar maken.</p>
UE 34.	<p>Opdrachtnemer zal binnen één (1) Werkdag de door de gemachtigde geplaatste boek- dan wel abonnement bestellingen zichtbaar maken op de leveranciersomgeving, met de daarbij behorende status.</p>

UE 35. Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele leveranciersomgeving aan te bieden, zodat minimaal 30.000 gebruikers van de deelnemende organisaties tegelijkertijd deze leveranciersomgeving via Lees-Rijk kunnen raadplegen en langs deze weg producten kunnen bestellen.

UE 36. Opdrachtnemer garandeert dat hij gebruikers met verschillende rollen en machtigingen kan toelaten tot de leveranciersomgeving.

UE 37. Deze uitvoeringseis is enkel van toepassing voor perceel 1:

Momenteel geldt deze uitvoeringseis in ieder geval voor de Politie, echter kan een andere deelnemende organisatie ook de behoefte hebben voor een specifieke leveranciersomgeving met gelijkwaardige eisen, opgenomen in bijlage 1a Aanvullend Programma van Eisen t.b.v. deelnemer Politie, waarin bijvoorbeeld een specifiek aantal producten zichtbaar zijn (boekenlijst) met specifieke bestelgemachtigde.

Jaarlijks worden er vele studenten opgeleid binnen onder andere de Politieacademie. Studenten van de Politieacademie moeten, via de digitale omgeving van opdrachtnemer, door middel van een afgeschermd inlog, een bestelling kunnen plaatsen uit een vaste boekenlijst per opleiding. Jaarlijks worden er gemiddeld 5.000 tot 10.000 bestellingen geplaatst verdeelt over 55 boekenlijsten. Gedurende het jaar kunnen er wijzigingen in de boekenlijsten plaatsvinden en/of boeken worden (na)besteld.

Opdrachtnemer dient te voorzien in deze specifieke en vergelijkbare behoefte en zal voor de uitwerking van deze behoefte nader in gesprek gaan met de desbetreffende deelnemende organisatie. Voor de specifieke leveranciersomgeving zijn aanvullende uitvoeringseisen voor de deelnemende organisatie Politie opgenomen, zie bijlage 1a-Aanvullend Programma van Eisen t.b.v. deelnemer Politie uitvoeringseisen PUE 30t/m PUE 38.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht

4.1. Levering en dienstverlening

UE 38.	De percelen 1 en 2 hebben betrekking op de levering van en dienstverlening op zowel fysieke als digitale abonnementen.
UE 39.	Opdrachtnemer levert zowel fysieke als digitale regionale, nationale en internationale abonnementen, waaronder toegangen tot websites, boeken, vakbladen, losbladigen, periodieken, seriewerken, elektronische dragers, grijze literatuur (perceel 1) en dag-, week- en opiniebladen (perceel 2). Opdrachtnemer ontzorgt de opdrachtgever hierin door te zorgen voor een optimale dienstverlening.
UE 40.	Opdrachtnemer garandeert de bezorging op elk Nederlands adres en de mogelijkheid om in het buitenland te (laten) bezorgen.
UE 41.	Indien een deelnemende organisatie een bepaald (onderdeel van een) product niet heeft ontvangen, zal de contactpersoon van deze deelnemende organisatie dit product bij de opdrachtnemer reclameren. Opdrachtnemer reclameert bij niet geleverde producten of bij gestagneerde abonnementen bij de betreffende uitgever en realiseert binnen twee (2) Werkdagen (alternatieve) oplossingen, indien het product niet meer beschikbaar is. Opdrachtnemer houdt de betreffende contactpersoon te allen tijde op de hoogte door middel van actuele overzichten, emailcontact en/of telefonisch contact.
UE 42.	Opdrachtnemer heeft de plicht om de contactpersonen van de deelnemende organisatie ervan op de hoogte te stellen wanneer een wijziging in het abonnement plaatsvindt/heeft plaatsgevonden. Denk hierbij aan annuleringen/opzeggingen van de uitgeverkant, prijsverhogingen, wijziging in de verschijningsvorm of een wijziging op titelniveau. De opdrachtnemer heeft een zodanig contact met de uitgevers, zodat de opdrachtnemer door de uitgever op de hoogte wordt gehouden wanneer een wijziging plaatsvindt in een lopend abonnement. Deze wijzigingen worden binnen één (1) Werkdag aan de contactpersonen van de deelnemende organisatie doorgegeven.
UE 43.	Wanneer een contactpersoon van een deelnemende organisatie een abonnement bij de opdrachtnemer opzegt, dan wel per e-mail dan wel –indien de deelnemende organisatie over directe toegang tot het abonnementensysteem van de opdrachtnemer beschikt– online, verstrekt de opdrachtnemer binnen drie (3) Werkdagen hiervan een schriftelijke bevestiging aan de betreffende contactpersoon. In deze bevestiging zal de opdrachtnemer aangeven per wanneer het abonnement afloopt. Opdrachtnemer hanteert hierbij de termijnen, die de desbetreffende uitgever voor het product hanteert.
UE 44.	Indien de contactpersoon van de deelnemende organisatie een abonnement heeft opgezegd, dient de opdrachtnemer er op verzoek van de deelnemende organisatie voor zorgen dat het betreffende abonnement bij de eerstvolgende geplande verschijning niet meer op het gewenste (huis)adres wordt geleverd.
UE 45.	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever/deelnemende organisaties de mogelijkheid om groepsabonnementen af te nemen. Groepsabonnementen kunnen afgesloten worden door het bundelen van individuele aanvragen binnen een deelnemende organisatie.
UE 46.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever schriftelijk altijd over de licentie- en gebruiksrechten van de aangeboden producten.

UE 47. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever schriftelijk of producten wel of niet toegevoegd kunnen worden aan een (digitale) bibliotheek.

4.1.1. Online producten

UE 48. Opdrachtnemer beheert de toegangsprocedures van online producten van de verschillende uitgevers voor de deelnemende organisaties en bemiddelt daarin. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de toegang bij aanvang van de abonnementsperiode is geregeld door middel van verstrekking van inloggegevens. Indien (medewerkers van) deelnemende organisatie zelf zorg dienen te dragen voor aanmaak van een account op een online product verstrekt opdrachtnemer hiervoor de te volgen procedure.

UE 49. Deelnemende organisatie hebben op aanvraag inzicht in de accountgegevens van de afgenomen online producten. Opdrachtnemer stelt deze gegevens via de leveranciersomgeving aan de betreffende deelnemende organisatie beschikbaar. De gegevens omvatten tenminste welk contactpersoon van de deelnemende organisatie toegang heeft tot het online product, het aantal en in hoeverre het aantal is uitgeput.

UE 50. Indien een deelnemende organisatie problemen met de online toegang, dan wel met de content ondervindt, zal de contactpersoon dit probleem telefonisch en/of schriftelijk gelijk bij de opdrachtnemer neerleggen. De opdrachtnemer is in staat om binnen twee (2) Werkdagen de toegang tot of de content op het Nederlandse online product te herstellen door contact te leggen met de betreffende uitgever.

Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de toegang tot of de content op het buitenlandse online product binnen vijf (5) Werkdagen werkend te krijgen. Tijdens dit proces wordt opdrachtnemer op de hoogte gesteld van de genomen en eventueel nog te nemen vervolgstappen.

4.2. Perceel 1 – Specifieke kwaliteitseisen

UE 51. Voor de levering van en dienstverlening op abonnementen en eenmalige levering, waaronder begrepen toegangen tot websites, op vakbladen, losbladigen, periodieken en seriewerken, boeken, elektronische dragers en grijze literatuur, dienen deze vormen (indien beschikbaar) zowel fysiek als digitaal afgenomen te kunnen worden.

UE 52. Opdrachtnemer levert, indien de deelnemende organisatie dat wenst, periodiek, minimaal één (1) maal per maand, een attendering over de in de afgelopen periode verschenen of te verwachten literatuur op het vakgebied van de deelnemende organisatie per e-mail aan.

UE 53. De attendering bevat ten minste de volgende gegevens:

- Titelgegevens
- Editie- of drukvermelding
- Auteursgegevens
- Vermelding uitgever
- Vermelding jaar
- Vermelding reeks/serie
- Vermelding ISBN
- Korte samenvatting van de inhoud
- Prijs

UE 54. Opdrachtnemer levert desgewenst producten op alle kalenderdagen, binnen drie (3) kalenderdagen na verschijningsdatum. In het geval een deelnemende organisatie de wens heeft om een product sneller na verschijning te ontvangen wordt hierover in gesprek getreden en mag opdrachtnemer voor de spoedbestelling extra kosten in rekening brengen zoals aangegeven in het prijzenblad.

UE 55. Opdrachtnemer stelt de besteller/abbonementhouder (pro)actief op de hoogte van de verwachte leveringsdag en -tijd door bijvoorbeeld een track-and-trace.

UE 56. Opdrachtnemer beschikt over een consolidatieservice en verzorgt dit op verzoek van de contactpersonen van de deelnemende organisatie. Opdrachtnemer vermeldt op het prijzenblad welke kosten hiervoor worden berekend. Mocht door consolidatie voor abonnementen extra verzendkosten noodzakelijk zijn, dient opdrachtnemer dit mee te nemen in zijn consolidatiekosten.

4.2.1. Boeken

In bijlage 1a – Aanvullend Programma van Eisen t.b.v. deelnemer Politie is uitvoeringseis PUE 40 als een extra eis betreffende dit hoofdstuk toegevoegd.

UE 57. In de volgende gevallen kan de opdrachtgever boeken kosteloos aan de opdrachtnemer retour sturen:

- Bij levering verkeerde titel (titel die niet door de opdrachtgever is besteld).
- Bij levering verkeerde druk (druk die niet door de opdrachtgever is besteld).
- Bij levering beschadigd exemplaar en/of een misdruk van een exemplaar.
- Bij het niet op de afgesproken tijd leveren van een (spoed)zending.
- Bij levering van een exemplaar waarvan een nieuwere druk van de Nederlandse uitgevers binnen dertig (30) kalenderdagen verschijnt.

UE 58. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, in het bestelsysteem (nog vóór dat de bestelling is geplaatst), te zien is op welke datum de bestelling van een Nederlands werk zal worden verstuurd danwel gaat verschijnen. Nadat de bestelgemachtigde van de deelnemende dienst een bestelling op een door de deelnemende dienst gekozen bestelsysteem heeft geplaatst, levert opdrachtnemer bij bestellingen van Nederlandse werken binnen drie (3) Werkdagen en van buitenlandse werken binnen tien (10) Werkdagen af op het gewenste afleveradres. Indien de levertijd niet haalbaar is, wordt de bestelgemachtigde hiervan direct op de hoogte gesteld.

UE 59. Indien de bestelgemachtigde telefonisch of per e-mail een spoedbestelling plaatst, dient de opdrachtnemer binnen vier (4) uur het gewenste boek dat op voorraad is bij de Boekhandel dan wel bij het Centraal Boekhuis of bij de Nederlandse uitgever/distributeur of waar op enigerlei andere wijze eenvoudig aan te komen is, te leveren aan de bestelgemachtigde van de betreffende deelnemende organisatie.

Voor een spoedbestelling die na 14:00 uur is geplaatst, geldt dat deze de volgende Werkdag uiterlijk om 09:00 uur moet worden geleverd.

Mocht het gewenste boek niet op voorraad zijn bij de hierboven beschreven leveranciers, dan geldt dat de opdrachtnemer het gewenste boek binnen vijf (5) Werkdagen dient te leveren. Hiermee vervallen de extra kosten van een spoedbestelling.

De kosten voor een spoedbestelling zijn in het prijzenblad opgenomen.

4.2.2. E-books

UE 60.	<p>Opdrachtnemer is in staat om aan opdrachtgever E-books te leveren voor zakelijk gebruik. Hierbij dient opdrachtnemer het volgende te kunnen aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vorm (Pdf etcetera).• Aanschaf of huur van titels.• Licenties.• Mogelijkheid gelijktijdige gebruikers.• Aantal gebruikers.• Mogelijkheid meerdere informatiedragers.• Opname in Lees-Rijk dan wel eigen bibliotheekcatalogi van de deelnemende organisatie.• Prijs van de (bovenstaande) mogelijkheden.• Voordat tot definitieve bestelling wordt overgegaan, legt de opdrachtnemer de mogelijkheden voor aan de betreffende deelnemende organisatie.
UE 61.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bestellingen binnen vijf (5) Werkdagen worden geleverd op het gewenste e-mailadres/afleveradres. Indien de levertijd niet haalbaar is, wordt de bestelgemachtigde hiervan direct op de hoogte gesteld.</p>
UE 62.	<p>Opdrachtnemer stelt E-books in beginsel in ieder geval in PDF beschikbaar en draagt er zorg voor dat de downloadlink van de E-books (PDF) niet botst met het beveiligingssysteem van opdrachtgever. In het geval dit niet mogelijk is gaan opdrachtgever/deelnemende organisatie en opdrachtnemer in overleg in welke vorm het E-book wel kan worden aangenomen.</p>
UE 63.	<p>Opdrachtnemer biedt een deelnemende organisatie de mogelijkheid om E-books toe te kunnen voegen aan een digitale bibliotheek, zodat de betreffende E-books met meerdere medewerkers binnen een deelnemende organisatie gedeeld kunnen worden.</p>

4.2.3. Abonnementen

4.2.3.1. Abonnementen algemeen

UE 64.	<p>Opdrachtnemer kan (digitale) abonnementen leveren waarbij een lidmaatschap is vereist, mits de uitgever dat toestaat.</p>
UE 65.	<p>Opdrachtnemer verzend, zo mogelijk direct via het inkoopstelsel van de deelnemende organisatie/opdrachtgever, een automatisch bericht voor verlenging van abonnementen aan de betreffende contactpersoon van de deelnemende organisatie/ opdrachtgever op basis waarvan abonnementen met geringe inspanning voor de deelnemende organisatie/ opdrachtgever verlengd kunnen worden.</p>

4.2.3.2. Abonnementen en tijdschriften

UE 66.	<p>Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van de betreffende contactpersoon van de deelnemende organisatie toegang te verschaffen tot digitale tijdschriften/tijdschriftartikelen via Lees-Rijk, dan wel via een webportaal van de uitgever. Hierbij dient het volgende mogelijk te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Online presentatietool van tijdschriftabonnementen (A-Z lijst).• Abstracts van tijdschriftartikelen en tijdschriftinhoudsopgaven.• Attenderingsfunctie op tijdschriftinhoudsopgaven (RSS en e-mail).• Rechtstreekse toegang tot het digitale archief voor (lopende dan wel opgezegde) abonnementen op tijdschriften.• Opname van licentievoorwaarden per deelnemende organisatie.
UE 67.	<p>Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een webportaal van de uitgever te integreren in het systeem van een deelnemende organisatie.</p>

4.2.3.3. Abonnementen op losbladigen

UE 68.	<p>Opdrachtnemer kan met betrekking tot de losbladige abonnementen ook alleen supplementen verstrekken zonder dat er eerst een hoofdwerk in rekening wordt gebracht. Dit is mogelijk voor zover de uitgeversvoorwaarden dit toestaan. Op verzoek levert de opdrachtnemer deze uitgeversvoorwaarden aan.</p>
--------	---

4.3. Perceel 2 – Specifieke kwaliteitseisen

UE 69.	<p>Opdrachtnemer levert regionale, nationale en internationale dag-, week- en opiniebladen. Deze producten kunnen zowel fysiek als digitaal (indien beschikbaar) worden geleverd.</p>
UE 70.	<p>Opdrachtnemer levert regionale en landelijke dag-, week- en opiniebladen op de dag van verschijning aan de vooraf aangegeven locatie(s)/afleveradressen in Nederland.</p> <p>Voor buitenlandse locatie(s)/afleveradressen geldt dat deze zo spoedig mogelijk dienen te worden geleverd.</p>
UE 71.	<p>Opdrachtnemer dient landelijke ochtendkranten dagelijks, niet later dan 07:00 uur, af te (laten) leveren op de vooraf aangegeven locatie(s)/afleveradressen.</p>
UE 72.	<p>De Rijksoverheid heeft Rijksbrede digitale contracten afgesloten met een aantal uitgeverijen van dagbladen. Hierbij is de afspraak gemaakt dat een deelnemende organisatie een bepaald aantal digitale abonnementen kan aanmaken (quotum). De opdrachtnemer zal deze digitale abonnementen indien gewenst voor de deelnemende organisatie in beheer nemen.</p> <p>Niet uitgesloten wordt dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gelijksoortige afspraken gemaakt gaan worden met nationale en internationale dagbladuitgevers. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden en zich hieraan te conformeren.</p>
UE 73.	<p>Opdrachtnemer levert desgewenst producten op alle kalenderdagen, waarop het desbetreffende product verschijnt.</p>

4.4. Eisen aan de implementatie van de dienstverlening

UE 74.	De dienstverlening dient bij de aanvang van de Raamovereenkomst zo optimaal mogelijk te worden geïmplementeerd bij alle deelnemende organisaties. Opdrachtnemer dient samen te werken met de implementatiecoördinatoren van de deelnemende organisaties en op basis van een implementatieplan. De implementatiecoördinatoren van de deelnemende organisaties zullen op verzoek ook door de opdrachtnemer voor inwerkingtreding van de Raamovereenkomst bezocht moeten worden om de bij hen vereiste werkwijze te communiceren.
UE 75.	Opdrachtgever en de deelnemende organisatie en dienen direct na de overgangs- en implementatieperiode een beroep kunnen doen op de volledige dienstverlening van de opdrachtnemer.
UE 76.	De kosten door de extra inzet van opdrachtnemer verbonden aan de implementatieperiode worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 77.	Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overgang van zowel de fysieke als de digitale abonnementen, hierin begrepen toegangen tot websites, van alle percelen in samenspraak met de huidige leveranciers van de opdrachtgever, zoals dit beschreven staat in de code Intermediairwisseling van de Koninklijke Boekverkopersbond. Alle fysieke en digitale abonnementen worden voortgezet tot opzegging door een deelnemende organisatie.
UE 78.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking tijdens de implementatieperiode. Dit houdt in dat opdrachtnemer breed mee denkt, waar nodig (mogelijke) oplossingen aanreikt, en mee werkt aan de nodige voorbereidingen.
UE 79.	Gedurende de implementatieperiode is het voor opdrachtgever van belang dat hij snel met een inhoudelijk ter zake kundige en beslissingsbevoegde medewerker van de opdrachtnemer kan overleggen en de overgang naar de nieuwe contractsituatie kan inregelen. Opdrachtnemer en opdrachtgever benoemen (per deelnemende organisatie) een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatiewerkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.
UE 80.	Opdrachtnemer stelt (op verzoek van de opdrachtgever) ten behoeve van de invoering van de Raamovereenkomst een generiek implementatieplan op. Het doel van de deelnemende organisatie is een naadloze overgang naar de nieuwe Raamcontractant met voor hen een minimale werkbelasting. In het implementatieplan wordt concreet beschreven hoe de implementatie van de Raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van het Beschrijvend document zal gaan plaatsvinden en bevat minimaal de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none">• Beschrijving methode van aanpak.• Scope van activiteiten en resultaten.• Projectorganisatiestructuur, inclusief organogram met daarin de taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden.• Projectplanning.• Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de implementatieverantwoordelijken van de deelnemende organisatie en.• De verwachte inbreng van opdrachtgever en de te verwachten werklast voor de deelnemende organisatie en gedurende de implementatie.• Door opdrachtnemer onderkende risico's en te nemen beheersmaatregelen.

4.5. Eisen aan de leveranciersomgeving

UE 81.	<p>Opdrachtnemer biedt binnen de leveranciersomgeving de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inzien van een titel van een lopend abonnement (zowel voor een print, e-only, combinatie van beiden als voor een titel die deel uitmaakt van een pakket).• Openstaande bestelling (na verwerking, voor levering).• De mogelijkheid te zien of, en hoe vaak, een product al eerder is aangeschaft.• Vernieuwing van een abonnement.• Opvragen van een totaal financieel maand- en jaaroverzicht voor een deelnemende organisatie.• Opvragen financieel overzicht van één (1) lopend abonnement, dat in delen wordt geleverd (seriewerk, tijdschrift of losbladige).• Inzien van openstaande claim(s).• Het aanmelden van een nieuwe claim (mancom melding).• Opvragen van (te verwachten) verschijningsdata voor een print abonnement.• Opvragen overzicht van bibliografische wijzigingen van lopende abonnementen.• Aanmaken van een circulatielijst bij een abonnement.• Aanmaken van een overzicht van alle abonnementhouders, afleveradressen en/of referenties.• Invoeren en terugzoeken van eigen notities bij een abonnement.• De mogelijkheid om bij nieuwe bestellingen een keuze te maken d.m.v. een pull down menu om één (1) of meerdere aflever- en factuuradressen toe te voegen.
UE 82.	<p>De leveranciersomgeving van opdrachtnemer beschikt over een zoekfunctie welke makkelijk en effectief werkt binnen alle bronnen.</p>
UE 83.	<p>De leveranciersomgeving van opdrachtnemer beschikt over een duidelijke weergave van de productprijzen boekenseries, tijdschriften en te verschijnen boeken.</p>
UE 84.	<p>De leveranciersomgeving van opdrachtnemer is gebruiksvriendelijk, waardoor medewerkers van de deelnemende organisaties eenvoudig en snel door het systeem kunnen navigeren. Dit houdt in dat medewerkers aan de hand van weinig klikken en zonder voorafgaande instructie kunnen omgaan met het systeem. Alsook dat medewerkers met zo min mogelijk handelingen/op efficiënte wijze kunnen bestellen. Van inloggen tot en met bestellen en afronden.</p>
UE 85.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat afbeeldingen van producten duidelijk zichtbaar zijn weergegeven in de leveranciersomgeving (eventueel door inzoom mogelijkheden).</p>
UE 86.	<p>Opdrachtnemer hanteert in de leveranciersomgeving een duidelijke en volledige beschrijving/omschrijving van de producten.</p>
UE 87.	<p>Opdrachtnemer verstrekt op de leveranciersomgeving duidelijke informatie over (directe) contactmogelijkheden met opdrachtnemer.</p>
UE 88.	<p>De leveranciersomgeving biedt medewerkers van de deelnemende organisaties de mogelijkheid om één (1) of meerdere producten efficiënt in één (1) bestelling te plaatsen.</p>
UE 89.	<p>De leveranciersomgeving moet 24/7 beschikbaar zijn op desktop, laptop, tablet en mobiel.</p>
UE 90.	<p>Persoonlijke tracking door de opdrachtnemer is niet toegestaan; eenmalige cookies mogen uitsluitend worden gebruikt om sessies technisch mogelijk te maken.</p>

UE 91.	De leveranciersomgeving dient toegankelijk te zijn via het Rijksportaal van de Rijksoverheid, op basis van een door opdrachtnemer te implementeren IP-range.
UE 92.	<p>De leveranciersomgeving moet op basis van IP-range van de Rijksoverheid te raadplegen zijn.</p> <p>Opdrachtnemer zal, naar redelijkheid en billijkheid, meewerken aan ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid ten aanzien van content integratie en ontsluiting, waaronder maar niet uitputtend, een eventuele overstap naar Single Sign On gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.</p> <p>Indien voorgenoemde ontwikkelingen zich voordoen gedurende de contractperiode voor één of meer deelnemende organisaties, dan wordt opnieuw bepaald of deze ontwikkelingen ertoe leiden dat opdrachtnemer persoonsgegevens gaat verwerken als zijnde verwerker. Indien opdrachtnemer hierdoor als verwerker optreedt, dan worden afspraken hierover vastgelegd in een verwerkersovereenkomst, conform het op dat moment meest actuele Rijksbrede format modelverwerkersovereenkomst op het niveau van de betreffende deelnemende organisatie(s).</p>
UE 93.	De content en het portaal voldoen aan de huidige Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 voor zover verplicht, en eventuele opvolgende verplichte standaarden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (zie ook Digitale toegankelijkheid voor leveranciers Digitoegankelijk).

4.6. Informatiebeveiligingseisen

Vanaf 1 januari 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht, waarmee er één gezamenlijk normenkader voor informatiebeveiliging binnen de gehele overheid is. Dit kader is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normatiek NEN-ISO/IEC 27002:2017.

Opdrachtgever hanteert onderstaande uitvoeringseisen met betrekking tot haar informatiebeveiligingsbeleid die ontleend zijn aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). In de uitvoeringseisen wordt gesproken over het webportal. Dit beperkt zich niet tot de virtuele ruimte waarbinnen de opdrachtgever de producten van de opdrachtnemer kan bestellen bedoeld maar ook tot alle overige informatie binnen de IT-systemen van opdrachtnemer.

Aanvullende inschrijf- en uitvoeringseisen op het gebied van informatiebeveiliging voor deelnemer Politie zijn terug te vinden in bijlage 1a - Aanvullend Programma van Eisen t.b.v. deelnemer Politie, hoofdstuk 2, inschrijf- en uitvoeringseisen, P 1 t/m P 2 en PUE 2 t/m PUE 29.

UE 94.	De aanbestedende dienst is als overheidspartij gehouden aan de standaarden, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain).
UE 95.	Indien van toepassing bij het leveren van een oplossing committeert opdrachtnemer zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de oplossing. Het betreft de volgende standaarden (BIO 10.1.1.2, 13.2.3.3, 18.1.5.1).
UE 96.	Alleen met nadrukkelijke toestemming van opdrachtgever kan van UE 95 worden afgeweken. Opdrachtnemer gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie.
UE 97.	Het webportal van opdrachtnemer dienen een 'zero-cliënt footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plug-in of additionele hardware nodig is op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van het webportal te kunnen benaderen.

UE 98.	De leveranciersomgeving van opdrachtnemer is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.
UE 99.	De volledige functionaliteit van het webportal wordt ondersteund door de meest gangbare webbrowsers. Het webportal ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de opdrachtnemer van de webbrowser.
UE 100.	<p>Opdrachtgever kan besluiten dat er een A&P beveiligingsdienst uitgevoerd dient te worden. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Indien er een A&P beveiligingsdienst wordt uitgevoerd, gelden de volgende regels voor de aangetroffen kwetsbaarheden gedurende een A&P test en een kwetsbaarheidsscan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd door middel van het Common Vulnerability Scoring System (momenteel CVSS 3.1).• Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de opdrachtnemer.• Voor hoge risicobevindingen (high risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de opdrachtnemer.• Voor kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als <i>gemiddeld</i> en <i>laag</i> worden termijnen van respectievelijk drie (3) en zes (6) maanden gehanteerd (Comply).• Indien er gegronde redenen zijn om een kwetsbaarheid geclassificeerd als <i>gemiddeld</i> of <i>laag</i>, niet te verhelpen dient de opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de opdrachtgever. De opdrachtnemer conformeert zich aan de oplostermijnen en deze scoringssystematiek.
UE 101.	<p>Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks de beveiligingsrisico's ten aanzien van haar bedrijfsvoering en de door haar geleverde diensten te inventariseren en analyseren. Hierbij worden ten minste de volgende onderwerpen meegenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toegangsbeveiliging en autorisatiebeheer• Versleuteling van gevoelige gegevens en communicatiekanalen• Logging en monitoring van toegang tot systemen• Incidentmanagementprocedures en meldingsverplichtingen• Fysieke beveiliging van faciliteiten en apparatuur• Regelmatige back-ups en herstelprocedures. <p>Indien uit de risicoanalyse blijkt dat er mitigerende maatregelen nodig zijn, worden deze door opdrachtnemer toegepast binnen zes (6) maanden na de analyse, tenzij het kritische of high risk bevindingen betreft, hiervoor gelden de termijnen van UE 100. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de analyse en mitigerende maatregelen te delen.</p>
UE 102.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor alle wettelijke verplichtingen c.q. aangewezen veiligheidsmaatregelen waarbij hij garandeert dat hij aan de uiterste inspanningsverplichtingen heeft voldaan dat hij de gegevens op zijn leveranciersomgeving heeft beschermd. In het geval derden onrechtmatig toegang hebben verkregen tot deze gegevens (opdrachtnemer is gehackt) dan zal opdrachtnemer per ommegaande zowel de categoriemanagement V&PO als de contactpersonen van de deelnemende organisaties hiervan op de hoogte stellen.</p>

UE 103. Opdrachtnemer rapporteert binnen 24 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens welke betrekking hebben op één (1) of meerdere deelnemende organisaties aan die deelnemende organisaties *en* aan categoriemanagement V&PO. Bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk (hack/ virus/ malware/ ransomware), een mogelijk risico van datamanipulatie of – corruptie, het zoekraken van fysieke leveringen en/of geprinte labels met persoonsgegevens.

Voorbeelden van mogelijke Inbreuken in verband met Persoonsgegevens (datalekken) zijn in ieder geval (niet limitatief) het zoekraken van (grote) hoeveelheden fysieke leveringen en/of geprinte labels met persoonsgegevens. Het zoekraken van fysieke leveringen en/of geprinte labels met persoonsgegevens kunnen leiden tot inbreuken op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens van betrokkenen.

NB. Conform wetgeving dient door de deelnemende organisatie (niet door de opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

UE 104. Voor de verwerkingen van persoonsgegevens gerelateerd aan het printen van labels, fysieke leveringen en/of digitale afleveradressen is opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van adresgegevens ten behoeve van de levering van de (online) producten en daarmee gehouden aan betreffende bepalingen in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zoals het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

UE 105. Als opdrachtnemer kennis heeft genomen van een (mogelijk) datalek verstrekt deze de volgende gegevens aan opdrachtgever:

- Aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens.
- De persoonsgegevens en betrokken organisatie.
- Waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk.
- Maatregelen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken en de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.
- Datum en tijdstip van de constatering van de (vermoedelijke) inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- Of het datalek door opdrachtnemer is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Indien er door opdrachtgever een datalek wordt geconstateerd, geldt dezelfde eis.

UE 106. Opdrachtgever heeft het recht om audits en technische onderzoeken te laten uitvoeren. Opdrachtgever zal geen informatie opvragen betreffende bedrijfsvertrouwelijke informatie. Opdrachtnemer is verplicht om aan deze onderzoeken medewerking te verlenen.

Hoofdstuk 5. Contractmanagement

5.1. Communicatiestructuur

UE 107. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en het contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door categoriemanagement V&PO. Contract- en leveranciersmanagement richten zich op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de contracten en de contractpartijen.

UE 108. Opdrachtnemer draagt zorg voor vaste contactpersonen op de bestelafdeling, zodat de bestellers van de deelnemende organisaties met vaste contactpersonen te maken hebben.

UE 109. Categoriemanagement V&PO onderhoudt de contacten met alle deelnemende organisaties, adviseert hen, regisseert implementatie, acteert als interne helpdesk en initieert verbeteringen in de procesvoering. Daarnaast fungeert categoriemanagement V&PO als een intermediair tussen de opdrachtnemer en deelnemende organisaties.

UE 110. De contractmanager is primair het in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst. De organisatie van het beheer komt tot uiting in de verplichtingen die zijn opgenomen in de Raamovereenkomst. Na het afsluiten van de Raamovereenkomst wordt met de opdrachtnemer op decentraal niveau werkafspraken gemaakt met de aangewezen contactpersonen van deelnemende organisaties. Dit wordt indien gewenst door de deelnemende organisatie vastgelegd in een Dossier afspraken en procedures (DAP). Deze DAP wordt beheerd door de contractpersoon van de deelnemende organisatie. Deelnemende organisaties hebben daartoe gebruikers/ contactpersonen aangewezen als vertegenwoordiger richting contractmanager voor vertegenwoordiging in de overlegstructuur en het aanleveren van informatie. De contractmanager van categoriemanagement V&PO heeft een ondersteunende rol naar de deelnemende organisaties waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken. De (contactpersonen van de) deelnemende organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen en het maken van werkafspraken met opdrachtnemer bij het implementatie- en communicatieproces van de contractuele afspraken.

UE 111. Opdrachtgever eist een overlegstructuur met de opdrachtnemer op basis van onderstaand overzicht. Indien er naar mening van de opdrachtgever aanleiding bestaat om vaker een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dan dient de opdrachtnemer daaraan mee te werken. Daarbij valt te denken aan verstoringen in de dienstverlening/ escalaties etcetera. Opdrachtgever wenst de volgende overlegstructuur te hanteren:

Overleg	Onderwerpen	Minimale frequentie	Contactpersoon opdrachtnemer	Contactpersoon opdrachtgever
Operationeel niveau	Operationele onderwerpen en knelpunten	Op afroep	Vast aanspreekpunt/ Accountmanager	Contactpersoon deelnemende organisatie
Tactisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering Raamovereenkomst • Bewaken van de afgesproken contractuele rechten en plichten • Prestaties opdrachtnemer • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Management informatie • Escalaties 	<ul style="list-style-type: none"> • Periodiek, in onderling overleg. • Afspraken hieromtrent worden vastgelegd in de DAP. 	Accountmanager	Categorie management V&PO
Strategisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit en integriteit • Innovatie en strategische ontwikkeling • Managementinformatie 	Eén (1) keer per jaar	Accountmanager / directie lid	Categorie management V&PO

UE 112. De opdrachtnemer zorgt binnen tien (10) Werkdagen voor de schriftelijke verslaglegging van alle overleggen (o.a. die met categoriemanagement V&PO). Beide partijen geven akkoord op dit verslag. Uiterlijk vijf (5) Werkdagen voor een overleg worden agenda en benodigde informatie door de opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekt.

UE 113. Opdrachtnemer zal een vast contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de categoriemanager V&PO en die bevoegd is om bindende afspraken te maken. Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan verzoeken van categoriemanagement V&PO ten behoeve van de communicatie. Denk hierbij aan input voor de website.

5.2. Managementinformatie en KPI's

UE 114. Opdrachtgever verlangt van opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de dienstverlening gecontroleerd worden evenals sturing worden gegeven aan verbeterprojecten. Hiertoe dient opdrachtnemer voor elk perceel welke hij gegund krijgt een één op één aansluiting te realiseren tussen contract(bepalingen), factuur, factuuronderbouwing en de database met operationele gegevens met betrekking tot de uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de van die percelen gebruikmakende deelnemende organisaties.

UE 115. Operationele gegevens omvatten onder meer gegevens met betrekking tot de objecten van dienstverlening en uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de deelnemende organisaties (de zgn. deelnemende organisaties relevante data).

Veelal zal de database ook gegevens bevatten die betrekking hebben op de uitvoering van het dienstverleningsproces en benodigd zijn als operationele gegevens ten behoeve van de beheersing van dit dienstverleningsproces door de opdrachtnemer (de zgn. opdrachtnemer relevante data). Hierbij kunnen deelnemende organisaties relevante data en opdrachtnemer relevante data elkaar deels overlappen. De relevante data voor de deelnemende organisaties kunnen per perceel verschillen. Opdrachtgever verlangt dat alle gegevens welke benodigd zijn voor het opstellen en controleren van de factuur, de gegevens die nodig zijn voor controle op de uitgevoerde dienstverlening evenals de gegevens die nodig zijn voor de input van verbetertrajecten in de database opgenomen worden.

UE 116. Opdrachtnemer zal voor alle gegunde percelen minimaal de volgende gegevens registreren:

- Aantal
- Tarief
- Bruto bedrag
- Netto bedrag
- BTW percentage
- BTW bedrag
- Eventueel kortingspercentage
- Kostensoort
- Kostenplaats
- Facturen, inclusief creditnota's
- Naam ontvanger dan wel organisatieonderdeel
- Productomschrijving
- Productcode
- Besteltype
- Openstaande en afgehandelde claims
- Openstaande en afgehandelde vragen en klachten
- Status
- Opzeggingen/annuleringen

Opdrachtnemer zal voor **perceel 1** naast de bovenstaande gegevens ook de volgende gegevens registreren:

Voor (boek)bestellingen

- Titel
- Auteur
- ISBN
- Uitgever
- Jaar van uitgave
- Verschijningsvorm (paperback/gebonden/printing on demand/digitaal)
- Onderdeel van een boekenserie
- Onderdeel van een abonnement
- Eventuele referentie bij bestelling
- Verwachte datum levering
- Eventuele verschijningsdatum nieuwe druk
- Het inkoopnummer van het bestelsysteem

Voor e-books

- Titel
- Auteur

- Uitgever
- Format
- Gebruiksvoorwaarden (bijvoorbeeld DRM-free)
- Licenties
- Het inkoopnummer van het bestelsysteem

Voor abonnementen

- Titel
- Auteur
- Uitgever
- Verschijningsvormen (print, e-only, combi)
- Licentievoorwaarden (membership, site, fte)
- ISSN
- Productomschrijving, inclusief jaarmap, congressen etcetera.
- Abonnementperiode
- Betaalmomenten
- Het inkoopnummer van het bestelsysteem

Opdrachtnemer zal voor **perceel 2** naast de bovenstaande gegevens ook de volgende gegevens registreren:

- Contactpersoon bezorglocatie
- Telefoonnummer contactpersoon bezorglocatie
- Bezorgdatum (gepland en gerealiseerd)
- Bezorgtijd van en tot (gepland en gerealiseerd)

UE 117. Opdrachtnemer zal op verzoek aan de betreffende deelnemende organisatie (per perceel) een overzicht met daarin de gegevens, zoals in UE 116 omschreven, in hetzij een Excel bestand, hetzij in Pdf-vorm verstrekken. Op verzoek van de deelnemende organisatie zal opdrachtnemer de managementinformatie toelichten.

UE 118. Opdrachtnemer stelt per kwartaal op de vijftiende (15^{de}) van de opvolgende maand minimaal in Excel een managementrapportage op met waarin op gebruik en de afgesproken KPI's gerapporteerd wordt. De onderwerpen staan onderstaand kort weergegeven:

Bestellingen

- Een overzicht van de onder UE 116 genoemde gegevens per deelnemende organisatie

Beschikbaarheid webportaal van de uitgever

- Beschikbaarheid van de Portal (Uptime/Downtime)

Helpdesk (incident-, vraag-) afhandeling

- Aantal incidenten- en vraagafhandelingen (met bijbehorende kwalificaties)
- Afhandeling van incidenten in streeftijden met een kwalificatie van de ernst van incidenten (prio 1, 2 ...).

Tijdens de implementatie wordt in afstemming met de categoriemanager V&PO een voorbeeld rapportage m.b.t. tot de bestellingen uitgewerkt. Om de beschikbaarheid van de webportal en helpdesk (incident-, vraag-) afhandeling te rapporteren, wordt van een bestaand format gebruik gemaakt. De managementrapportage zal opdrachtnemer uiterlijk op de tweede (2^{de}) dinsdag van de maanden april, juli, oktober, januari aan de contractmanager V&PO kosteloos verstrekken.

De informatie zal op verzoek worden toegelicht tijdens reguliere overleggen, zoals in uitvoeringseis UE 111 omschreven. Uitgebreide managementinformatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan deelnemende organisaties waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatieperiode afspraken gemaakt. Deze afspraken zullen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgelegd.

UE 119. Opdrachtnemer is vanaf ingang tot en met twee (2) jaar na afloop van de Raamovereenkomst qua inhoud, methodiek, gebruiksmogelijkheden, back-ups en archivering verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de database met alle gegevens. Hierbij dient opdrachtnemer rekening te houden met de AVG wetgeving.

UE 120. De database van opdrachtnemer dient naast een zoek- en raadpleegfunctie ook een exportfunctie ten behoeve van gebruikers van de deelnemende organisatie en in minimaal Excel (2010) formaat of CVS te omvatten, zodat deze gebruikers een managementrapportage kunnen genereren zonder tussenkomst van de opdrachtnemer.

UE 121. Ingeval van wijzigingen in de structuur van de database is opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat volgtijdelijke analyses van alle basisgegevens mogelijk blijven.

UE 122. Opdrachtnemer eist hoogwaardig dienstenniveau inzake het leveren van de dienstverlening door opdrachtnemer. Hiertoe is een Service Level Agreement (SLA) opgesteld. Deze is opgenomen als bijlage 1b – Service Level Agreement. Opdrachtnemer gaat akkoord met deze bijlage en de manier van rapportage zoals opgenomen in bijlage 1c – Rapportage template.

5.3. Klachten en helpdesk

UE 123. Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie/zorgt voor beschikbaarheid op Werkdagen, waar per e-mail, telefoon of internet vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorggedragen. De helpdeskmedewerkers spreken en schrijven primair de Nederlandse taal en secundair de Engelse taal. Opdrachtnemer bevestigt ontvangen e-mails per ommegaande. Alle gestelde vragen worden binnen één (1) Werkdag door opdrachtnemer in behandeling genomen en (inhoudelijk) teruggekoppeld aan de vraagsteller. Volledige afhandeling van vragen of klacht vindt plaats binnen vijf (5) Werkdagen. Indien een deelnemende organisatie een vast contactpersoon wenst binnen de helpdesk, zorgt de opdrachtnemer daarvoor. De openingstijden van de helpdesk voor **Perceel 1** is van 08:00 uur tot 18:00 uur en voor **perceel 2** van 06:00 uur tot 16:00 uur.

Telefonisch ingediende klachten worden door de opdrachtnemer via de e-mail vastgelegd. Het enkel en alleen gebruiken van een eigen website of klachtenportaal is niet voldoende. Een klacht kan op allerlei manieren binnen komen: mondeling, telefonisch of per e-mail.

UE 124. Klachten kunnen onder andere worden ingediend per telefoon, e-mail en eventueel via de website van de opdrachtnemer of in de elektronische bestelomgeving. Opdrachtnemer dient alle klachten, ongeacht de wijze waarop deze gemeld zijn te registreren. De registratie bevat tenminste:

- Omschrijving klacht
- Datum klacht
- Indiener klacht (naam deelnemende organisatie en persoon)
- Oorzaak
- Analyse: inclusief onderscheid incidenteel of structureel
- Maatregel (indien het een structureel probleem bleek en proces aangepast moest worden)
- Oplossing: omschrijving en datum terugkoppeling indiener

Indien de opdrachtnemer een geuite klacht terplekke kan oplossen, dient alsnog vastlegging conform het hierboven gemelde, plaats te vinden.

UE 125. Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zal de betreffende deelnemende organisatie en opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken, zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen. Indien de betreffende deelnemende organisatie en opdrachtnemer het niet eens worden over de klachtafhandeling zal categoriemanagement V&PO in overleg treden met de opdrachtnemer.

UE 126. Opdrachtnemer wijst een medewerker aan per deelnemende organisatie die belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel worden opgelost. Deze medewerker is (specifiek) aanspreekbaar voor klachten en komt zo snel als mogelijk met een (structurele) oplossing. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Deze medewerker is het aanspreekpunt namens opdrachtnemer voor het oplossen van klachten. Binnen vijf (5) Werkdagen na melding van een structureel probleem zorgt de opdrachtnemer dat de klacht is opgelost. Tot het moment waarop de klacht is opgelost zal de medewerker indien gewenst eenmaal per dag (schriftelijk) rapporteren aan de contactpersoon van de betreffende deelnemende organisatie. Opdrachtnemer accepteert eindverantwoordelijkheid voor elke klacht binnen de gehele keten van aanlevering tot en met bezorging en over de verleende service.

UE 127. Opdrachtnemer zal de categoriemanager V&PO direct rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.