

Bijlage 1: Programma van Eisen

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer zorgt voor de implementatie van het bestel- en beheersysteem en voor de invoer van de abonnementsgegevens in het systeem.
2.	Het abonnementenbestand en de bijbehorende gegevens van Opdrachtgever, worden na afloop van de raamovereenkomst kosteloos en met volledige medewerking van opdrachtnemer overgedragen aan de eventueel nieuwe leverancier voor de invoer van deze gegevens in het bestel- en beheersysteem van de nieuwe leverancier.
Privacy en gegevensbescherming	
3.	Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bij de verwerking van persoonsgegevens van Opdrachtgever.
Bestelling en levering	
4.	Opdrachtnemer dient de door opdrachtgever bestelde (papieren) vakliteratuur te adresseren zoals omschreven in bijlage 10.
5.	Opdrachtnemer is in staat, waar mogelijk, het huidige bezit aan vakliteratuur te leveren (kan via uitgevers) en te beheren.
6.	In het geval uitgeverijen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer via opdrachtnemer willen aanbieden dan kan Opdrachtgever het desbetreffende abonnement handmatig opvoeren zodat Opdrachtgever dat abonnement kan beheren in het portaal van Opdrachtgever.
7.	Indien de vakliteratuur niet geleverd kan worden kan Opdrachtgever het bij derden uitvragen. Opdrachtgever kan de desbetreffende vakliteratuur handmatig opvoeren zodat Opdrachtgever dat abonnement kan beheren in het portaal van Opdrachtgever
8.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over het vervallen of wijzigen van titels of distributiemodellen.
Abonnementen	
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van papieren abonnementen van de uitgevers naar Opdrachtgever. Verzending mag rechtstreeks van uitgever naar Opdrachtgever. De facturering en administratieve handelingen verlopen via de opdrachtnemer. In geval een papieren abonnement niet wordt geleverd, blijft Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
10.	Bestellingen en opzeggingen van vakliteratuur worden door de Opdrachtgever ingediend in het bestel- en beheersysteem van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft in dit verband de hiervoor noodzakelijke opdracht(en) aan de desbetreffende uitgever(s).
11.	Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen twee werkdagen nadat deze zijn ingediend door Opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer stuurt binnen twee werkdagen een (e-mail) bericht aan de Opdrachtgever met een bevestiging van de door Opdrachtgever gedane bestellingen, opzeggingen of overige mutaties. Dit bericht bevat tevens de verwachte leverings- of einddatum, voor zover deze data al door de uitgever(s) zijn vastgesteld.
13.	Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis.'
14.	Verzendkosten van boeken worden niet in rekening gebracht, tenzij sprake is van een spoedlevering (op de dag van de bestelling). Bij spoedleveringen wordt het tarief per bestelling in onderling overleg bepaald.
15.	Opdrachtnemer rekent voor de levering van vakliteratuur en digitale bronnen géén overige kosten zoals factuurkosten of behandelkosten.
16.	In geval van een tussentijdse aanpassing van een afgenomen abonnement door de uitgever, vraagt Opdrachtnemer akkoord aan de Opdrachtgever, om de wijziging door te voeren. Dit betreft in ieder geval als er sprake is van een nadelige wijziging voor Opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement.
17.	Opdrachtnemer is in staat om naast papieren vakliteratuur ook digitale vakliteratuur en online databanken aan te bieden en te beheren, voor zover deze via uitgevers of rechthebbenden beschikbaar worden gesteld.
18.	Voor digitale producten wordt inzichtelijk gemaakt: • type toegang (individueel, organisatiebreed); • licentievoorwaarden; • looptijd; • eventuele beperkingen in gebruik.
Boeken	

19.	Boekenleveringen die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, mogen altijd retour worden gezonden aan opdrachtnemer.
Digitaal beheer en bestelsysteem	
20.	De gegevens van de Opdrachtgever in het bestel- en beheersysteem blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever.
21.	(Statistische en persoons-) gegevens over het gebruik van het bestel- en beheersysteem door opdrachtgever worden door Opdrachtnemer niet verstrekt aan andere partijen dan de opdrachtgever, tenzij hiervoor door Opdrachtgever schriftelijk toestemming is gegeven.
22.	Bij de ingebruikname van het bestel- en beheersysteem instrueert de Opdrachtnemer i.s.m. Opdrachtgever, de te autoriseren gebruikers van de Opdrachtgever bij het gebruik van het systeem.
23.	Een Nederlandstalige gebruikershandleiding van het bestel- en beheersysteem wordt beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, via het systeem en/of als apart geleverd digitaal bestand.
24.	Bij aanpassingen en updates van het systeem wordt de gebruikershandleiding hierop door de Opdrachtnemer aangepast.
25.	Systeemonderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats. Indien onderhoud tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door Opdrachtnemer.
26.	Storingen in het systeem worden nog dezelfde dag (uiterlijk begin volgende dag) door Opdrachtnemer aan opdrachtgever gecommuniceerd. Herstel wordt in elk geval binnen 24 uur gestart. Storingen dienen uiterlijk binnen 4 werkdagen verholpen te worden.
Functionele eisen	
27.	De gebruikersinterface van het bestel- en beheersysteem is in de Nederlandse taal gesteld.
28.	In het systeem wordt de actuele status van de door de opdrachtgever gedane opdrachten weergegeven, tenminste van alle bestellingen/opdrachten en opzeggingen.
29.	In het systeem zijn alle door opdrachtgever ingediende mutaties of de status van deze, uiterlijk de volgende werkdag zichtbaar.
30.	De volgende gegevens in het systeem kunnen aangepast worden door opdrachtgever: bezorgadressen en factuuradressen, afdelingsbenamingen, contactpersonen, budgethouders en kostenplaatsen.
31.	In het systeem heeft de opdrachtgever de mogelijkheid: • Een abonnement af te sluiten; • Een (E) boek te kopen; • een besteld abonnement te annuleren; • om nalevering van een gemist nummer te verzoeken; • een retourzending aan te vragen. Opdrachtnemer draagt zorg voor het direct doorsturen van het verzoek naar de uitgever.
32.	In het systeem dient zichtbaar te zijn tot wanneer een bestelling kan worden geannuleerd of geretourneerd.
Functionele eisen bestelfunctie	
33.	Het systeem bevat een volledige productencatalogus van vakliteratuur van uitgevers waaruit door Opdrachtgever kan worden besteld en deze is voorzien van zoek- en sorteermogelijkheden.
34.	Bestellingen kunnen enkel worden geplaatst door geautoriseerde bestellers die als zodanig zijn aangegeven door een gemandateerde bij Opdrachtgever.
35.	De bestelfunctie van het systeem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, ISBN, ISSN, uitgever, vakgebied en/of onderwerp.
36.	De zoekresultaten zijn logisch gesorteerd.
Functionele eisen t.a.v. overzichten bezit opdrachtgever	
37.	Het systeem bevat een raadpleegbaar overzicht van de door opdrachtgever aangeschafte abonnementen en overige afgenomen vakliteratuur en deze functie is voorzien van zoek -en sorteermogelijkheden.
38.	De volgende gegevens over de door opdrachtgever aangeschafte abonnementen zijn raadpleegbaar: • abonnementsnummer/code; • titel en soort abonnement (krant, tijdschrift, online e.d.); • status abonnement (lopend/geannuleerd); • aantal exemplaren; • prijs abonnement, excl. en incl. btw; • verschijningsfrequentie; • editienummer laatste uitgave; • gefactureerde termijn; • begin- en einddatum (looptijd); • teamcode en/of kostenplaats; • naam intern abonnementhouder;

	• bezorg- en factuuradressen.
39.	De volgende gegevens over de door opdrachtgever aangeschafte eenmalige bestellingen zijn raadpleegbaar: • unieke bestelcode; • titel bestelling; • aantal exemplaren; • prijs bestelling, excl. en incl. btw; • factuurwaarde bestelling; • teamcode en/of kostenplaats; • naam besteller; • bezorg- en factuuradressen
Functionele eisen t.a.v. managementinformatie	
40.	Met het systeem kan managementinformatie over het door opdrachtgever aangeschafte vakliteratuur en de bijbehorende uitgaven worden geraadpleegd. Deze informatie is door de opdrachtgever te downloaden in tenminste Excel-formaat.
41.	De managementinformatie is te downloaden en is te bewerken in Excel-formaat, bevat tenminste de volgende onderwerpen: de prijs (incl. en excl. BTW), titel, uitgever, soort informatiebron/product, organisatieonderdeel, contactpersoon, factuurdatum, factuurnummer, abonnementsnummer, aantal exemplaren.
Technische eisen bestel- en beheersysteem	
42.	Het systeem maakt gebruik van versleutelde communicatie conform actuele standaarden (minimaal TLS 1.2 of hoger).
43.	Het systeem bevat passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming tegen ongeautoriseerde toegang en dataverlies, waaronder back-ups en herstelmogelijkheden.
44.	Autorisatie moet role-based (RBAC) zijn, met mogelijkheid tot fijnmazige rechten per gebruiker/groep en beheer door geautoriseerde beheerders.
45.	Sterke MFA is verplicht voor alle toegang.
46.	Accountgegevens worden versleuteld opgeslagen (encryptie at rest).
47.	Het systeem is cloud-/SaaS-based.
48.	Het systeem ondersteunt, waar mogelijk, contextafhankelijke toegang.
49.	Het systeem dient authenticatie-, autorisatie en data-events te loggen. Logs moeten: • Raadpleegbaar zijn; • Een bewaartermijn hebben; • Beveiligd zijn tegen manipulatie.
Helpdesk	
50.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar klachten, vragen en retourzendingen van opdrachtgever behandeld worden. Deze dient bereikbaar te zijn tussen 08:30 en 17:00.
51.	De helpdesk dient zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn, de correspondentie en communicatie met opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
Commerciële eisen	
52.	De inschrijver verzendt de factuur aan opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt dus geen facturen direct van uitgeverij en/of boekhandel.
53.	Indien er wijzigingen plaatsvinden in de officiële uitgeversprijzen mag Opdrachtnemer deze doorbelasten aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert deze prijswijzigingen onderbouwd aan en Opdrachtgever keurt deze goed voor doorvoering.
54.	Opdrachtnemer neemt minimaal éénmaal per jaar deel aan een evaluatieoverleg met opdrachtgever waarin de kwaliteit van dienstverlening, het functioneren van het bestel- en beheersysteem en de samenwerking worden besproken en vastgelegd in een gespreksrapport.
55.	Op verzoek van opdrachtgever levert Opdrachtnemer input voor dit evaluatieoverleg, waaronder: • leverbetrouwbaarheid; • tijdigheid van verwerking van mutaties; • aantal en aard van gemelde klachten en storingen; • doorlooptijden van bestellingen.
56.	Opdrachtnemer realiseert een leverbetrouwbaarheid van minimaal: • 95% voor reguliere boekbestellingen (geleverd binnen door uitgever gestelde termijn); • 98% voor abonnementen die reeds lopen.
57.	Indien structureel wordt afgeweken van deze percentages, treden opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over verbetermaatregelen.

Duurzaamheid

58.	Opdrachtnemer spant zich in om de milieu-impact van de levering van vakliteratuur te beperken, onder andere door: • bundeling van zendingen waar mogelijk; • inzet van digitale alternatieven indien beschikbaar; • gebruik van milieuvriendelijke verpakkingsmaterialen
59.	Op verzoek van opdrachtgever verzendt Opdrachtnemer informatie over duurzame leveringsopties en initiatieven.