

Bijlage 6 – Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die van toepassing zijn op de Opdracht. U verklaart ten aanzien van elk van deze eisen dat u eraan voldoet door dit document rechtsgeldig te ondertekenen. Daarmee conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan alle van toepassing zijnde eisen. Indien u niet kunt voldoen aan de gestelde eisen, dan bent u niet geschikt voor de uitvoering van de opdracht en verzoeken wij u dringend om niet in te schrijven op de aanbestedingsprocedure.

1.	Levering en beheer van vakliteratuur
1.1	De Opdrachtnemer levert standaard alle in de markt voor de provincies relevante (boek/tijdschrift/(regionale)dagbladen (niet zijnde huis aan huis bladen)/kennisbank) abonnementen en abonnementen verbonden aan lidmaatschappen, zowel in print als online. Indien uitgeversvoorwaarden het onmogelijk maken via de Opdrachtnemer te leveren dan zal de Opdrachtnemer optimale ondersteuning bieden om levering aan de Opdrachtgever te begeleiden.
1.2	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever, zodra bekend, over de door de uitgever ingezette prijsstijgingen en adviseert daarbij de Opdrachtgever.
1.3	De Opdrachtnemer dient bij start en afloop van de overeenkomst zorg te dragen voor een naadloze overgang zonder dat abonnementen opgezegd worden of er een periode zonder abonnementen ontstaat van de oude/ naar de nieuwe Opdrachtnemer zonder kosten. Bij beëindiging van het contract zal alle data van de provincie (indien gewenst) kosteloos overgedragen worden aan de provincie en vernietigd worden uit de systemen van de Opdrachtnemer (inclusief back-ups).
1.4	Opdrachtgever blijft volledig eigenaar van de gegevens, zijnde alle door de Opdrachtgever aangeleverde gegevens en kan hierover op elk gewenst moment beschikken. Te denken valt aan adresgegevens en functienamen.
1.5	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); - Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen vijf werkdag en na indiening ervan door Opdrachtgever; - Opdrachtnemer stuurt binnen vijf 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; - Spoedbestellingen dienen door opdrachtnemer dezelfde dag in behandeling genomen te worden.
1.6	De Opdrachtnemer attendeert tijdig (uiterlijk 3 maanden voor expiratie) wanneer de opzegtermijn van een abonnement gaat verstrijken zodat de Opdrachtgever kan besluiten tot verlenging of opzegging.
1.7	Opdrachtnemer adviseert en verstrekt proactief informatie over de mogelijkheden om papieren abonnementen door digitale abonnementen te vervangen en welke combinaties en verschijningsvormen (papier en/of digitaal) er mogelijk zijn, wanneer een abonnement ophoudt te bestaan of niet meer verschijnt en over optimalisatie van de inkoop (denk aan kostenefficiency).

1.8	Indien de uitvoering van de Diensten vertraging ondervindt, bericht Opdrachtnemer dat onmiddellijk aan Opdrachtgever met vermelding van oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt Opdrachtnemer maatregelen voor om verdere vertraging te voorkomen.
1.9	In geval van een tussentijdse aanpassing van het huidige abonnement door de uitgever, vraagt Opdrachtnemer toestemming hiervoor aan de Opdrachtgever, in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor Opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement.

2.	Managementrapportages
2.1	De Opdrachtgever kan op ieder gewenst moment een overzicht genereren en een managementrapportage downloaden van de voor hen relevante gegevens inclusief de historie van 4 jaar, waaronder: - totaaloverzicht van de abonnementen in beheer; - totaaloverzicht van de geleverde vakliteratuur/overig geleverde producten zoals boeken; - detailoverzicht van actuele abonnementen en geleverde vakliteratuur/ per lezer/digitaal of analoog; - overzicht van de facturen / kosten per jaar totaal en per medewerker; - overzicht van de geannuleerde abonnementen in totaal en per medewerker.
2.2	De relevante gegevens die ingezien moeten kunnen worden bevatten in elk geval: - abonnementsnummer/code; - titel en soort abonnement (krant, tijdschrift, online e.d.); - status abonnement (lopend/geannuleerd/digitaal/papier); - aantal exemplaren; - prijs abonnement, excl. en incl. btw; - of het een individueel of groepsabonnement betreft - verschijningsfrequentie; - editienummer laatste uitgave; - gefactureerde termijn; - begin- en einddatum (looptijd); - verleningsdatum (3 maanden voor einddatum); - kostenplaats; - naam intern abonnementhouder; - bezorg- en factuuradressen; - unieke bestelcode; - titel bestelling; - bezorg- en factuuradressen; - tijdvak (van dd./jaar tot dd./jaar).
2.3	Het te generen overzicht van de facturen / kosten per jaar totaal en per medewerker bevat in elk geval: de inkoopprijs per bestelling of abonnement, de marge (in percentage en bedrag) per bestelling of abonnement, de totale kosten per bestelling of abonnement en de totale kosten per maand, kwartaal en jaar (niet zijnde de verzamelfacturen).

3.	Helpdesk en accountmanagement
----	-------------------------------

3.1	Contactpersonen van Opdrachtnemer dienen tijdens kantooruren (tussen 8.00 uur en 17.00 uur) telefonisch en per e-mail goed bereikbaar te zijn met een helpdesk, waar vragen, klachten en storingen op werkdagen gemeld kunnen worden.
3.2	Opdrachtnemer geeft binnen vijf werkdagen een inhoudelijke reactie op de vraag, klacht of storing die via de helpdesk gemeld is.
3.3	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een contactpersoon en een plaatsvervangende contactpersoon gedurende de contractperiode. De beide contactpersonen dienen de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk te beheersen.
4.	Levering
4.1	Boeken die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, mogen altijd kosteloos retour worden gezonden aan Opdrachtnemer.
4.2	Als Opdrachtgever een exemplaar van een lopend abonnement niet ontvangt zorgt de Opdrachtnemer voor een snelle nazending zonder extra kosten. Bij directe levering door uitgever vindt nazending plaats na melding van Opdrachtgever.
4.3	Opdrachtnemer accepteert alleen losse bestellingen die via het bestelsysteem binnenkomen.
4.4	Dagbladen ten behoeve van Opdrachtgever dienen dagelijks voor 8.00 uur afgeleverd te zijn op de gewenste vooraf aangegeven locatie(s)/afleveradressen.
4.5	Bij elke levering wordt een pakbon of vrachtbrief meegeleverd, bevestigd op de verpakking. Op de pakbon/vrachtbrief dient minimaal de volgende informatie te worden vermeld: - Bestel/ordernummer; - Contactpersoon; - Afleveradres; - Artikelnummer; - Omschrijving van het artikel.
4.6	Verpakkingsmateriaal voldoet aan de wettelijk gestelde milieueisen, waarbij gestreefd wordt zo min mogelijk verpakkingsmateriaal te gebruiken.
4.7	De Opdrachtnemer minimaliseert transportbewegingen en bundelt leveringen waar mogelijk, passend binnen het uitgangspunt van zero waste.
4.8	Opdrachtnemer levert alleen als het provinciehuis geopend is van maandag t/m vrijdag en niet op feestdagen.
5.	Facturatie
5.1	Opdrachtnemer dient 1x per maand achteraf met een digitale verzamelfactuur te factureren en die in te dienen via het facturatiesysteem van de Opdrachtgever.
5.2	De facturen van de Opdrachtnemer voldoen aan de eisen zoals beschreven in de opdrachtbrief (met factuurinformatie) en bevatten alle gegevens die van toepassing zijn op een bestelling. Te denken valt aan besteldatum, aantallen, etc.
5.3	De prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW en inclusief alle bijkomende kosten. De verantwoordelijkheid en het risico op de bestelde maar nog niet geleverde voorraad van Opdrachtgever is voor rekening van Opdrachtnemer.
5.4	Facturen dienen uiterlijk binnen 2 maanden na uitvoering van een bestelling bij de Opdrachtgever te zijn.

5.5	Verzendkosten 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.
6.	Bestel- en beheersysteem
6.1	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal bestel- en beheersysteem en stelt het systeem kosteloos beschikbaar aan Opdrachtgever. Het systeem is gedurende de looptijd van de raamovereenkomst benaderbaar via de dan in gebruik zijnde browsers van de Opdrachtgever inclusief nieuwe releases en ingebruikname van nieuwe browsers gedurende de looptijd van de raamovereenkomst of de door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde applicatie.
6.2	Technisch applicatiebeheer wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd.
6.3	Het digitale bestel- en beheersysteem is Nederlandstalig.
6.4	Een gebruiksvriendelijke Nederlandstalige handleiding van het bestel- en beheersysteem wordt beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, via het systeem en/of als apart geleverd digitaal bestand. Bij aanpassingen en/of updates van het systeem wordt de gebruikershandleiding hierop door de Opdrachtnemer aangepast en aangeleverd aan de Opdrachtgever, inclusief release notes.
6.5	Het systeem dient 24/7 beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever: - Systeemonderhoud vindt bij voorkeur plaats buiten kantooruren (ma t/m vrij 08.00-17.00 uur); - Indien onderhoud tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door Opdrachtnemer; - Storingen in het systeem worden nog dezelfde dag (uiterlijk begin volgende dag) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd, via een mailing of telefonisch.
6.6	Bij de ingebruikname van het bestel- en beheersysteem instrueert de Opdrachtnemer via een gebruikerstraining de Opdrachtgever bij het gebruik van het systeem zodat de implementatie probleemloos verloopt.
6.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever een inlognaam en een wachtwoord ontvangen ten behoeve van het gebruik van het systeem.
6.8	In het systeem moet autorisatie per gebruikersrol, per groep en per functionaris kunnen worden gedefinieerd door Opdrachtgever.
6.9	Opdrachtgever zal, eventueel in overleg met Opdrachtnemer, in het systeem autorisaties toekennen voor het uitvoeren van handelingen op bepaalde gegevens of documenten, zoals toevoegen, wijzigen, inzien en verwijderen.
6.10	De Opdrachtnemer zorgt dat de door de Opdrachtgever aangevraagde digitale abonnementen toegankelijk worden gemaakt in de desbetreffende online omgeving. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de juiste inloggegevens.
6.11	Het systeem bevat een complete productencatalogus waaruit door de Opdrachtgever kan worden besteld en deze is voorzien van zoek -en sorteermogelijkheden.
6.12	De volgende gegevens in het systeem kunnen aangepast worden door Opdrachtgever: - Bezorgadressen/ locatie; - Factuuradressen; - Afdelingsbenamingen; - Contactpersonen; - Budgethouders; - Kostenplaatsen;

	- Losse factuur per abonnement, kostenplaats of verzamelfactuur.
6.13	In het systeem heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid: - een besteld abonnement of los item te annuleren; - om nalevering van een gemist nummer te verzoeken; - een retourzending aan te vragen; - om de status in te zien van de door de Opdrachtgever gedane opdrachten, tenminste van alle bestellingen/opdrachten en opzeggingen; - bestelfunctie van het systeem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, uitgever, ISBN, ISSN vakgebied en/of onderwerp.
6.14	Er moet een mogelijkheid zijn om de gegevens voor de managementrapportages te exporteren in PDF, Excel en CSV format.
6.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een back-up van de opgeslagen data om verlies van data te voorkomen.
7.	Informatiebeveiliging
7.1	De van toepassing zijnde eisen m.b.t. Informatiebeveiliging zijn opgenomen in paragraaf 3.4.2 van het Beschrijvend document en in Bijlage E - Standaard eisen BIO2 en ISO27001 van toepassing verklaard.

Naam rechtsgeldig bevoegde functionaris	
Functie	
Handtekening	
Datum	