

Bijlage 8 - Programma van Eisen

Leveren informatiedragers met kenmerk TiU/FS00826

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver aan onderstaande eisen te voldoen.

1. Eisen algemeen		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
1.1	Inschrijver dient in te stemmen met de voorwaarden van de definitieve conceptovereenkomst (inclusief bijlagen) voorzien van de wijzigingen hierop die voortvloeien uit de Nota van Inlichtingen.	
1.2	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.	
1.3	Opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan de voor haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving.	
1.4	De totale gevraagde dienstverlening dient direct bij aanvang van de overeenkomst beschikbaar te zijn.	
1.5	Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overgang van abonnementen in samenspraak met de huidige leverancier van de Opdrachtgever. Hieronder wordt verstaan dat er geen nummers/afleveringen/supplementen mogen ontbreken.	
1.6	Na afloop van het contract zorgt Opdrachtnemer ervoor dat reeds geplaatste bestellingen worden geleverd en dat lopende abonnementen en intekeningen naadloos worden overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer.	
1.7	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht alle in te zetten werknemers en/of derden de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift machtig zijn.	
1.8	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt (helpdesk), dat zowel telefonisch als per mail bereikbaar is tussen 9.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd en afgehandeld. Vragen/klachten die niet door de helpdesk kunnen worden afgehandeld worden doorgegeven aan de vaste contactpersoon.	
1.9	Vragen worden binnen één (1) werkdag beantwoord. Klachten worden binnen vijf (5) werkdagen afgewikkeld.	

2. Eisen bestellen		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
2.1	Opdrachtnemer maakt gebruik van up-to-date technische standaarden om informatie elektronisch uit te kunnen wisselen zodanig dat de compatibiliteit met het IT landschap, IT-architectuur en de door Opdrachtgever gebruikte (software) systemen en browsers gegarandeerd is.	
2.2	Bestellen door Library via WMS of eigen e-mailaccount dient plaats te vinden via een vast e-mailadres bij Opdrachtnemer. Indien het bibliotheekstelsysteem wijzigt dient opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de dienstverlening gelijk blijft aan de in deze aanbesteding gestelde eisen.	Bestellen door de overige medewerkers (niet-Library) dient plaats te vinden via het online bestelsysteem van Opdrachtnemer, dat gekoppeld is aan het bestelsysteem van Opdrachtgever.
2.3	Binnen één werkdag neemt de Opdrachtnemer de bestellingen in behandeling en zijn de status en bestelgegevens zichtbaar gemaakt in het bestelsysteem.	
2.4	Opdrachtnemer stuurt binnen één werkdag via e-mail een ontvangstbevestiging over geplaatste bestelling aan de besteller.	M.b.t. de overige medewerkers (niet-Library) stuurt de Opdrachtnemer zodra de bestelling van de besteller van Opdrachtgever ontvangen is, een digitale bestelbevestiging aan deze besteller.
2.5	Wanneer een publicatie niet onder het bestelde ISBN, maar wel onder een ander ISBN leverbaar is, attendeert Opdrachtnemer de besteller binnen 2 (NL-publicatie) dan wel 5 (niet-NL-publicatie) werkdagen.	
2.6	Indien een boek wordt besteld dat in een recentere druk leverbaar is, of waarvan reeds een nieuwe druk is aangekondigd door de uitgever, attendeert Opdrachtnemer de besteller binnen 2 (NL-publicatie) dan wel 5 (niet-NL-publicatie) werkdagen, zodat deze kan beslissen welke druk besteld moet worden.	
2.7	Indien een Nederlandse publicatie niet leverbaar is, met vertraging geleverd wordt of duurder is dan verwacht, informeert Opdrachtnemer de besteller zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen 2 werkdagen.	
2.8	Indien een buitenlandse publicatie niet leverbaar is, met vertraging geleverd wordt of duurder is dan verwacht, informeert Opdrachtnemer de besteller zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen 5 werkdagen.	
2.9	Het plaatsen van spoedbestellingen (levering binnen 2 werkdagen) moet mogelijk zijn. De kosten voor de spoedbestelling worden duidelijk op de factuur weergegeven. Bij spoedbestellingen die niet binnen 2 werkdagen leverbaar zijn informeert Opdrachtnemer per ommegaande de besteller over de levertermijn, zodat deze kan besluiten om de bestelling al dan niet met spoed door te zetten of te annuleren. De extra kosten voor spoedbestelling worden alleen gefactureerd indien een bestelling definitief als spoedbestelling is geplaatst.	

2. Eisen bestellen		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
2.10	Er geldt geen minimumomvang of minimumbestelbedrag voor bestellingen.	
2.11	Indien een uitgever een vooruitbetaling wenst wordt die door Opdrachtnemer voorgeschooten.	
2.12	Opdrachtgever stuurt ad hoc rappels naar de Opdrachtnemer. Deze rappelleert binnen 1 werkdag namens Opdrachtgever aan de uitgever.	

3. Eisen beheer van abonnementen en intekeningen		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
3.1	Voor de abonnementen op tijdschriften (en in voorkomende gevallen ook die op vervolgwerken en losbladige werken) dient opdrachtnemer de volgende werkzaamheden uit te voeren: Naar de uitgevers: - Starten van nieuwe abonnementen namens Opdrachtgever. - Vooruitbetalen, indien noodzakelijk. - Verlengen vóór het aflopen van de abonnementsperiode. - Beëindigen van abonnementen. - Rappelleren (op eigen initiatief, en na melding van de Opdrachtgever). Naar de Opdrachtgever: - Informeren over de verschillende opties en prijzen (print- én online versies) voor nieuw bestelde abonnementen. - Doorsturen van nieuw verschenen afleveringen van gedrukte tijdschriften van buiten de EER. - Factureren van abonnementen, éénmaal per abonnementsperiode. - Verlengingsfacturen worden niet eerder dan 3 maanden voor aanvang van de nieuwe abonnementsperiode verstuurd naar de opdrachtgever. - Verzenden van kopie-facturen en kopie-creditnota's aan de besteller. - Bij abonnement waarvan de totale prijs voor de nieuwe abonnementsperiode (incl. alle evt. extra kosten) meer dan 10% stijgt, de besteller ten minste 60 dagen voor het aflopen van de abonnementsperiode per e-mail informeren over de voorziene prijsstijging en evt. alternatieve opties, zodat deze kan besluiten of het abonnement wordt voortgezet. Indien Opdrachtnemer hier niet aan voldoet, komen de kosten die voortvloeien uit het niet tijdig opzeggen van het abonnement volledig voor rekening van Opdrachtnemer. - Doorgeven van titelwijzigingen. - Informeren over uitgeversvoorwaarden op verzoek van Opdrachtgever.	

3. Eisen beheer van abonnementen en intekeningen		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
3.2	Voor de intekeningen op vervolgwerken en losbladige werken dient opdrachtnemer de volgende werkzaamheden uit te voeren: Naar de uitgevers: - Inschrijven namens de Opdrachtgever, indien er sprake is van een voorinschrijving. - Vooruitbetalen, indien noodzakelijk. - Beëindigen van de intekening. - Rappelleren (op eigen initiatief, en na melding van de Opdrachtgever). Naar de Opdrachtgever: - Informeren over de verschillende opties en prijzen (print én online versies) bij nieuw bestelde intekeningen. - Leveren van verschenen delen/supplementen. - Factureren per geleverd deel/supplement. - Informeren over uitgeversvoorwaarden op verzoek van Opdrachtgever.	
3.3	Prijswijzigingen voor abonnementen worden pas doorgevoerd bij verlenging van de betreffende abonnementen.	
3.4	Indien bij een gedrukt abonnement ook elektronische toegang wordt gegeven, activeert Opdrachtnemer - indien van toepassing - de toegang (rechtstreeks bij de uitgever), en stuurt de eventuele login-gegevens naar de besteller.	
3.5		Bij e-journals activeert de Opdrachtnemer de toegang (rechtstreeks bij de uitgever), en stuurt de eventuele login-gegevens naar de besteller.

4. Eisen bestelsysteem		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een elektronisch bestelsysteem waar bestellers van de Opdrachtgever rechtstreeks kunnen inloggen om bestellingen te plaatsen en de status van bestellingen, abonnementen en intekeningen te volgen.	
4.2	Het bestelsysteem van de Opdrachtnemer dient kosteloos gebruikt te kunnen worden.	
4.3	In het bestelsysteem moeten publicaties in alle beschikbare vormen (paperback, hardback, elektronisch) worden aangegeven, inclusief de bijbehorende catalogusprijzen en vermoedelijke vrachtkosten (tussen uitgever en Opdrachtnemer).	

4. Eisen bestelsysteem		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
4.4		Er dient een open referentieveld van tenminste 50 karakters beschikbaar te zijn waarbij de besteller een tekst kan meegegeven die op de factuur wordt weergegeven.
4.5	Opdrachtnemer koppelt het bestelsysteem middels een OCI 4 (of OCI 3) koppeling kosteloos aan het bestelsysteem van Opdrachtgever (Proactis).	
4.6	Het P2P systeem moet opnieuw aanbesteed worden. De verwachte ingangsdatum van een nieuwe overeenkomst gaat naar alle waarschijnlijkheid medio 2027 in. Het is niet uit te sluiten, dat Opdrachtgever vanaf dat moment van een ander P2P systeem gebruik gaat maken. Opdrachtnemer draagt ook bij deze wijziging zorg voor de werking van de in eis 4.5 benoemde koppeling met het nieuwe bestelsysteem. Eventuele kosten zijn, na overleg en goedkeuring door opdrachtgever, voor rekening van opdrachtgever.	
4.7	Het bestelsysteem van Inschrijver is via bestelsysteem van Opdrachtgever (Proactis) te benaderen via sessies (onder 1 TiU-account), meerdere medewerkers kunnen onafhankelijk van elkaar gelijktijdig bestellingen zoeken, samenstellen en transporteren naar bestelsysteem.	
4.8	Gedurende het bestelproces zijn in het bestelsysteem van Inschrijver voor de betreffende besteller alleen de eigen bestellingen en zoekacties zichtbaar.	
4.9	Het bestelsysteem kent een zoekfunctie waarbij ten minste gezocht kan worden op: - ISBN/ISSN - Titel - Auteur(s) - Uitgever	

4. Eisen bestelsysteem		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
4.10	Bij het raadplegen van de bestelstatus dient de volgende informatie beschikbaar te zijn: - m.b.t. boekbestellingen: besteldatum, ordernummer, budgetcode, aantal, ISBN, titel, uitgever, prijs, verwerkingsstatus van de order, leverdatum en factuurnummer, naam van besteller, en voor niet-Library: naam van de medewerker voor wie de bestelling is geplaatst; - m.b.t. abonnementen: besteldatum, ordernummer, budgetcode, ISSN, titel, uitgever, lopende abonnementsperiode en volume-nr, abonnementsnummer bij de uitgever, prijs, verwerkingsstatus van de order, factuurdatum en factuurnummer, naam van besteller, en voor niet-Library: naam van de medewerker voor wie de bestelling is geplaatst; - m.b.t. intekeningen op reeksen en losbladige werken: besteldatum, ordernummer, budgetcode, ISSN/ISBN, titel, uitgever, verwerkingsstatus van de order, en van alle geleverde delen/afleveringen: leverdatum, factuurnummer, volume- en/of issue-nummer, titel en ISBN; naam van besteller, en voor niet-Library: naam van de medewerker voor wie de bestelling is geplaatst.	
4.11	Het bestelsysteem van de Opdrachtnemer kan real-time mutaties verwerken.	
4.12	Het bestelsysteem van de Opdrachtnemer kan meerdere gelijktijdige gebruikers aan.	
4.13	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een veilige online toegang tot het bestelsysteem, 24 uur per dag, 7 dagen per week (met een uptime van ten minste 98%).	
4.14	Het bestelsysteem is beschikbaar in de Nederlandse en/of Engelse taal, ook documentatie daarvoor is in de Nederlandse en/of Engelse taal.	
4.15	Indien nodig, of op verzoek van Opdrachtgever wordt kosteloos training(en) verzorgd en handleidingen ten aanzien van het bestelsysteem verstrekt.	
4.16	Opdrachtgever wordt minimaal 10 werkdagen van tevoren door Opdrachtnemer geïnformeerd over (geplande) onderhoudswerkzaamheden aan het bestelsysteem.	
4.17	De onderhoudswerkzaamheden vinden plaats buiten kantooruren (8.00 uur tot 18.00 uur).	
4.18	In geval van een storing is binnen maximaal 1 werkdag het bestelsysteem weer operationeel.	

5. Eisen annuleren en retourneren		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
5.1	Het annuleren van een nog niet naar Opdrachtgever verzonden boekbestelling en het annuleren van een nog niet aan de uitgever vooruitbetaald abonnement, is kosteloos.	
5.2	Bij een annulering krijgt de besteller een bevestiging per e-mail.	
5.3	Indien een publicatie foutief is geleverd, neemt Opdrachtnemer deze kosteloos retour.	
5.4	Misdrukken worden kosteloos vervangen, ongeacht of ze reeds in gebruik zijn genomen.	
5.5	Publicaties die beschadigd worden geleverd, worden kosteloos vervangen.	
5.6	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na levering als een publicatie is afgekeurd, met opgaaf van reden. Opdrachtnemer antwoordt Opdrachtgever binnen 1 werkdag of de afgekeurde publicatie aan Opdrachtnemer teruggestuurd moet worden. Bij een misdruk behoudt Opdrachtgever het recht om ook na die 5 werkdagen een vervangend exemplaar te claimen.	
5.7	De kosten van retourneringen liggen bij Opdrachtnemer met uitzondering van retourneringen van foutief bestelde publicaties.	

6. Eisen levering		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
6.1	Door Library bestelde gedrukte boeken worden minimaal 1x per week geleverd.	Door overige medewerkers (niet-Library) bestelde gedrukte boeken worden minimaal 2x per week geleverd.
6.2		De links naar e-books die door overige medewerkers (niet-Library) zijn besteld, worden toegezonden naar de medewerker voor wie de bestelling is geplaatst. De besteller krijgt een bevestiging van levering toegestuurd.
6.3	Tijdschriftafleveringen van binnen de EER worden door de uitgever rechtstreeks aan Opdrachtgever verstuurd.	
6.4	Tijdschriftafleveringen van buiten de EER worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever binnen een week na verschijning doorgestuurd.	
6.5	Spoedbestellingen van gedrukte boeken worden in principe binnen 2 werkdagen geleverd, behalve wanneer dat onmogelijk blijkt en de besteller akkoord heeft gegeven op een langere levertermijn bij spoedverwerking.	

6. Eisen levering		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
6.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor een leveringsbetrouwbaarheid van 98% gemeten over een kwartaal. De leveringsbetrouwbaarheid wordt bepaald door levering van Nederlandse publicaties (vanwege losse bestellingen of intekeningen) binnen 5 werkdagen en levering van buitenlandse publicaties binnen 10 werkdagen.	
6.7	Zendingen voldoen aan de geldende Arbo-normen.	
6.8	Alle publicaties dienen zodanig verpakt te zijn, dat beschadigingen worden voorkomen.	
6.9	Leveringen voor Library en niet-Library mogen niet gebundeld worden in één verpakking..	
6.10	Iedere verpakking voor Library is voorzien van de naam van de besteller(s), afleverlocatie en naam en adresgegevens van de afzender.	Leveringen voor verschillende bestellers (niet-Library) mogen niet gebundeld worden in één verpakking. Iedere verpakking is voorzien van: - Naam van de besteller; - Naam van de medewerker voor wie de bestelling is geplaatst (indien opgegeven); - Afleverlocatie; - Naam en adresgegevens van de afzender.
6.11	Bij elke levering is het 'postetiket' duidelijk zichtbaar (buitenkant colli), hierop staat vermeld: - Naam besteller - Afleveradres - Het aantal pakketten	
6.12	Bij iedere geleverde publicatie (niet zijnde een aflevering uit abonnement) dient een kopie-factuur als pakbon bijgevoegd te zijn. Zie voor specificaties de factuureisen.	
6.13	Levering in Tilburg vindt plaats bij de centrale goederenontvangst van Tilburg University. Op de goederenontvangst is een laadperron aanwezig.	
6.14		Levering in Utrecht vindt centraal plaats op de Nieuwegracht 65.
6.15	Opdrachtnemer levert de artikelen DDP (Delivered Duty Paid) af en houdt hierbij rekening met de openingstijden van de centrale goederenontvangst/postkamer (op werkdagen tussen 8.00 uur - 12.00 uur en 12.30 uur – 16.30 uur) van Opdrachtgever. De voorkeur gaat uit tussen 08.00 uur en 10.00 uur.	

6. Eisen levering		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
6.16	Het aanbieden van de levering op tijden dat de centrale goederenontvangst niet geopend is, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, tenzij een ander aflevermoment overeen is gekomen.	
6.17	Leveringen rond feestdagen worden in samenspraak met de Opdrachtgever afgehandeld.	
6.18	Eigendomsoverdracht van publicaties vindt plaats bij de levering, echter alle reclameringen van Opdrachtgever m.b.t. de levering (beschadigde levering, verkeerde publicaties, verkeerd aantal publicaties geleverd etc.) worden te allen tijde door Opdrachtnemer geaccepteerd.	
6.19	Bij de levering dient Opdrachtnemer zich te houden aan de huisregels van Opdrachtgever. Deze zijn te vinden op: https://www.tilburguniversity.edu/nl/contact/huisregels	
6.20	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van een externe transporteur dient deze zich eveneens te houden aan de gestelde leveringseisen uit dit document.	
6.21	Controle op geleverde publicaties vindt achteraf plaats. Als de besteller de pakbon en/of geleverde producten (deels) afkeurt, dient deze dat binnen 5 werkdagen via email, voorzien van een toelichting, kenbaar te maken aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer na 5 werkdagen geen bericht van (gedeeltelijke) afkeuring van een levering heeft ontvangen dan wordt de levering als correct beschouwd.	

7. Eisen facturering		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
7.1	Per bestelling en per levering uit intekening wordt één factuur aangemaakt. Per abonnement wordt per abonnementsperiode één factuur aangemaakt.	

7. Eisen facturering		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
7.2	- Factuur moet voldoen aan de wettelijke eisen. - Factuur moet titel, ISBN/ISSN, uitgever bevatten; bij abonnementen ook de abonnementsperiode en volume-nr; bij intekeningen ook de reekstitel en het deelnummer. - Factuur moet het Proactis-ordernummer of WMS-ordernummer bevatten, of als dit niet bekend is, de opgegeven budgetcode, of beide. - Factuur moet de naam bevatten van besteller - Factuur moet de catalogusprijs (list price) van de uitgever bevatten, en de ECB-wisselkoers (op het moment van facturering) met de datum van de gehanteerde wisselkoers. - Factuur moet het afgesproken kortingspercentage dan wel opslagpercentage bevatten en indien van toepassing het vastgestelde bedrag aan vrachtkosten en/of spoedkosten. - Kortingen en opslagen zijn verwerkt in het netto factuurbedrag. - Facturatie vindt plaats door middel van één elektronische factuur via PEPPOL, of in UBL 2.1 versie in .xml met maximaal 1 factuur per bestand naar e-invoices@tilburguniversity.edu. - Als een ordernummer bestaat uit meerdere regels, dient in de factuur elke regel separaat te worden overgenomen te worden van de order. - Indien van toepassing bevat de factuur het BTW nummer van Opdrachtgever (NL002791250B01) Facturen zonder deze kenmerken worden geretourneerd.	
7.3	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.	
7.4	Opdrachtnemer heeft na melding hiervan door Opdrachtgever maximaal drie maanden de tijd om foutieve facturen correct af te handelen. Na drie maanden is de Opdrachtgever gerechtigd om facturen niet meer in behandeling te nemen.	
7.5	Creditfacturen dienen binnen 10 werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt te worden verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer en kostenplaats.	

8. Eisen overleg en informatievoorziening		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
8.1	Opdrachtgever eist één vast aanspreekpunt bij Opdrachtnemer (de accountmanager) voor tactische- en strategische zaken.	
8.2	Opdrachtgever eist één vaste contactpersoon voor operationele zaken.	

8. Eisen overleg en informatievoorziening		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
8.3	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar, binnen vier weken na 1 januari en 1 juli, een managementrapportage aan te leveren. Hier dient tenminste te zijn opgenomen: M.b.t. boekbestellingen: - Aantal leveringen, totaal en per bestelstroom - Aantal niet leveringen, totaal en per budgetcode - Aantal retourneringen, totaal en per budgetcode - Leverbetrouwbaarheid (incl. datum van bestelling en datum van verzending) - Titel, ISBN, Uitgever, Kostenplaats/budgetcode - Formaat: print / elektronisch - Factuurgegevens, o.a. factuurnummer, factuurdatum, factuurbedrag incl. BTW M.b.t. abonnementen en intekeningen: - Aantal abonnementen/intekeningen, totaal en per bestelstroom - Aantal retourneringen, totaal en per budgetcode - Leverbetrouwbaarheid van leveringen uit intekening (incl. datum van bestelling en datum van verzending) - Titel, ISSN, Uitgever, Kostenplaats/budgetcode - Type: tijdschrift / vervolgwerk (incl. losbladig werk) - Formaat: print / elektronisch / gecombineerd print én elektronisch - Abonnements-/intekeningsnummer (zoals dat bij de uitgever is geregistreerd) - Begindatum abonnement/intekening - Verlengdatum abonnement - Status van het abonnement (actief of gestaakt) - Datum waarop het abonnement / de intekening is gestaakt (indien van toepassing) - Factuurgegevens, o.a. factuurnummer, factuurdatum, factuurbedrag incl. BTW, periode dan wel deelnummer/-titel waarop factuur betrekking heeft	
8.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er 2x per jaar, op een in overleg vast te stellen datum, een tactisch evaluatieoverleg wordt gehouden met minimaal de contractmanager van Opdrachtgever en de contractmanager van de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg wordt mede aan de hand van de managementinformatie de samenwerking in de voorgaande periode besproken.	

8. Eisen overleg en informatievoorziening		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
8.5	Tijdens het tactisch evaluatieoverleg worden aan de hand van de managementrapportage over het voorafgaande halfjaar, minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Evaluatie overeenkomst - Kwaliteit van de leveringen - Kwaliteit van de dienstverlening - Prijsstelling - Leveringsbetrouwbaarheid (per kwartaal door Opdrachtnemer aangeleverd) - Uitkomsten managementinformatie - Marktontwikkelingen - Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever - Overige zaken in relatie tot de overeenkomst	
8.6	Voor alle overlegvormen geldt dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze gedurende de implementatiefase binnen 2 werkdagen en buiten de implementatiefase binnen 5 werkdagen per email aan Opdrachtgever te verstrekken.	
8.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden.	

9. Eisen prijsopgave		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
9.1	Inschrijver dient in bijgevoegd Excelbestand 'Prijzenblad aanbesteding levering van informatiedragers' (Bijlage 9) alle groene cellen in te vullen. Indien de Inschrijver één of meerdere groene cellen niet invult, zal zijn aanbidding terzijde worden gelegd.	
9.2	Het is niet toegestaan om wijzigingen in de opmaak of structuur van het Prijzenblad te maken, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.	
9.3	De geboden kortings-/opslagpercentages en de bedragen voor spoedkosten liggen vast gedurende de gehele contractperiode, inclusief de optie jaren.	
9.4	Prijzen en tarieven zijn all-in, met uitzondering van de spoedkosten en de vrachtkosten tussen uitgever en Opdrachtnemer. Dit houdt in dat in alle prijzen en tarieven onder andere, doch niet uitsluitend zijn inbegrepen: belastingen, (sociale) premies, reis- en verblijfkosten, verzendkosten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, administratieve en secretariaatskosten, overhead, winst, alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van deze overeenkomst zijn verbonden. Dit betekent dat Opdrachtnemer geen andere kosten kan opnemen dan de in het Prijzenblad vermelde tarieven met uitzondering van de kosten voor aanvullende werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever expliciet, schriftelijk, opdracht heeft gegeven.	

9. Eisen prijsopgave		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
9.5	Voor publicaties die voor Opdrachtnemer vallen onder de Wet op de Vaste Boekenprijs dient het geboden kortingspercentage in overeenstemming zijn met het Besluit vaste boekenprijs.	
9.6	De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld indien er geen oneigenlijk gebruik is gemaakt van de gunningssystematiek. Op straffe van ongeldigheid van de aanbieding dienen de navolgende voorwaarden in acht te worden genomen: - Percentages worden aangeboden in procenten, afgerond op één decimaal achter de komma. - Opdrachtnemer dient zich te realiseren dat voor de geboden tarieven de onderhavige Opdracht uitgevoerd moet worden. - De aangeboden kortingspercentages dienen marktconform te zijn. Marktconform houdt in dat een tarief in het economisch verkeer als gangbaar en gebruikelijk kan worden aangemerkt. Van marktconformiteit is in ieder geval geen sprake als één of meerdere kortingspercentages onder de kostprijs worden aangeboden of leiden tot een prijs onder de kostprijs. - Extreem hoge kortingen en/of lage prijzen zullen worden onderzocht, dit betekent dat de Opdrachtnemer binnen drie dagen, na het eerste verzoek daartoe van de Opdrachtgever aan dient te tonen dat de marktconformiteit gewaarborgd is. Als Opdrachtnemer hieraan niet voldoet leidt dit tot uitsluiting van de Inschrijving.	
9.7	Alle in het Aanbestedingsdocumenten en/of de daarbij behorende Bijlagen genoemde aantallen met betrekking tot de omvang van de Opdracht zijn indicatief. De Opdrachtgever is niet gebonden aan deze aantallen.	
9.8	U stelt uw verkoopprijs vast door de catalogusprijs (list price) van de uitgeverij (ex. BTW), voor zover aanwezig, te verrekenen met het door u geboden kortingspercentage, of opslagpercentage indien van toepassing. Wanneer een publicatie in verschillende prijzen of valuta beschikbaar is, rekent u met de voor de Opdrachtgever meest gunstige prijs. Opdrachtgever accepteert behalve BTW, evt. vrachtkosten (tussen uitgever en Opdrachtnemer) en spoedkosten geen bijkomende kosten op de factuur voor boeken en tijdschriften waarop Opdrachtnemer boekhandelskorting ontvangt.	
9.9	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever inzicht in de gefactureerde vrachtkosten tussen uitgever en Opdrachtnemer.	
9.10	U biedt Opdrachtgever, zodra deze daar om vraagt en binnen redelijke termijn, ondersteuning in het kader van het controleren van de prijsopbouw en geeft op eerste verzoek inzage in relevante documenten.	
9.11	De kosten voor spoedbestellingen mogen worden gefactureerd tegen het in het prijzenblad opgenomen vaste tarief. Wanneer er door een besteller meerdere exemplaren van dezelfde publicaties met spoed zijn besteld worden deze gezamenlijk verzonden en mag het spoedtarief slechts éénmaal in rekening worden gebracht.	

10. Eisen informatiebeveiliging en privacy		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
10.1	Inschrijver dient te voldoen aan de eisen die gesteld zijn in het SURF Juridisch Normenkader (Cloud) services (JNK) en zorgt dat de inrichting blijvend aan deze eisen voldoet. De eisen zijn te vinden op: https://www.surf.nl/files/2019-01/surf_c-handreiking-beveiligingsmaatregelen---bijlage-c---versie-mei-2018.pdf	
10.2	Inschrijver garandeert dat het applicatielandschap en gegevensuitwisseling blijvend voldoet aan de minimale veiligheidseisen als opgenomen in de Security Technical IT Checklist (ST ITCH). Inschrijver aan wie de opdracht voorlopig is gegund dient voor ondertekening van de Overeenkomst aan te tonen aan de STITCH voorwaarden te voldoen. De bewijsvoering om te voldoen aan STITCH ligt bij Inschrijver. Inschrijver kan dit aantonen middels een pen test rapport of security rapport	
10.3	Inschrijver stemt er mee in dat de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid heeft tot het uitvoeren van een veiligheidsaudit na voorlopige gunning en tijdens de looptijd van de overeenkomst door het CERT team van de Aanbestedende Dienst,. Inschrijver verleent hieraan volledige medewerking.	
10.4	Hosting vindt plaats binnen de EEA.	
10.5	Inschrijver beschikt over een privacy statement waarmee in duidelijke taal (en in ieder geval in het Engels, maar bij voorkeur ook in het Nederlands) betrokkenen worden geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens door de contractpartij.	
10.6	Inschrijver beschikt over een duidelijke procedure voor het behandelen van verzoeken met betrekking tot de rechten van betrokkenen.	
10.7	Inschrijver beschikt over een duidelijke procedure voor het afhandelen van datalekken, waarbij Inschrijver nadat zij zelf kennis heeft genomen van een datalek of een beveiligingsincident wat mogelijk een datalek kan zijn de verwerkingsverantwoordelijke (Tilburg University) onverwijld op de hoogte brengt hiervan.	
10.8	Inschrijver beschikt over een overzicht van de verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens die Inschrijver in het kader van de opdracht gaat uitvoeren, en verstrekt deze aan Tilburg University voorafgaand aan de voorlopige gunning. Per verwerkingsactiviteit is tevens aangegeven of de Inschrijver zich ziet als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.	
10.9	Inschrijver garandeert dat: - het te leveren product/dienst is ontworpen op basis van de 'privacy by design'-waarborgen. - het te leveren product/dienst is geconfigureerd op basis van de 'privacy by default'-waarborgen. - het uitgangspunt van het te leveren product/dienst is dat er zo min mogelijk persoonlijke data wordt verzameld.	

10. Eisen informatiebeveiliging en privacy		
	Library bestelstroom	Niet-Library bestelstroom
10.10	Het product/dienst maakt het mogelijk om verschillende bewaartermijnen te hanteren voor verschillende (categorieën van) persoonsgegevens.	
10.11	Het product/dienst heeft de mogelijkheid om geautomatiseerd de gegevens op te schonen/verwijderen zodra de bewaartermijn voor de betreffende gegevens is verstreken.	