Bijlage annex 1
Programma van Eisen

Aanbesteding Vakliteratuur 2026

Versie: Definitief
Datum: 30/10/2026
Kenmerk: 2026-554
Zaaknummer: 13402440

gemeente
Haarlemmermeer

Inhoudsopgave

Programma van Eisen Vakliteratuur 2026 3
1. Algemene eisen 4
2. Specifieke eisen t.a.v. Dienstverlening 4
3. Bestel- en Beheersysteem 6
4. Personeel 7
5. Contractmanagement 7
6. Overlegstructuur 8
7. Toegang en veiligheid 8
8. Financieel 9

Programma van Eisen Vakliteratuur 2026

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de Opdracht worden gesteld.
U wordt verzocht ten aanzien van elk der onderstaande eisen te verklaren dat u eraan voldoet door rechtsgeldig te ondertekenen (zie onderaan dit document).

Indien u hieraan niet kunt voldoen, wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.

1. Algemene eisen

Algemeen (eisen van toepassing op de gehele dienstverlening)	
1.1	Opdrachtnemer start het beheer van vakliteratuur direct na de startdatum van de overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overname van het bestand en voor de invoer van abonnementsgegevens in het eigen online bestel- en beheersysteem. Opdrachtnemer informeert alle betrokken partijen. Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin de te ondernemen stappen zijn uitgewerkt.
1.2	Bij beëindiging van de overeenkomst levert Opdrachtnemer alle relevante gemeentelijke beheer-, abonnementen-, gebruikers- en rapportagegegevens in een gangbaar formaat aan Opdrachtgever. Na overeengekomen overdracht worden gemeentelijke gegevens conform afspraken verwijderd, voor zover wettelijke bewaarplichten dit niet verhinderen.
1.3	Het abonnementen-/licentiebestand en de bijbehorende gegevens van opdrachtgever, worden na afloop van de overeenkomst kosteloos en met volledige medewerking van opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe leverancier.

2. Specifieke eisen t.a.v. Dienstverlening

Bestelling en levering	
2.1	Opdrachtnemer levert alle gevraagde c.q. de in de markt voor gemeenten gebruikelijke vakliteratuur, gedurende de gehele contractperiode. Hiervoor geldt een uitzondering, wanneer de betreffende uitgeverij(en) aantoonbaar niet via opdrachtnemer willen aanbieden.
2.2	Opdrachtnemer adresseert bestelde papieren (fysieke) vakliteratuur (incl. evt. circulatielijst) aan het opgegeven adres of aan het centrale kantooradres: Gemeente Haarlemmermeer o.v.v. FM Servicedesk Cluster IDV Taurusavenue 100 2132 LS Hoofddorp
Abonnementen/ licenties	
2.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtstreekse levering van abonnementen en licenties van de uitgever naar opdrachtgever. De facturering en administratieve handelingen verlopen via de opdrachtnemer.
2.4	Bestellingen en opzeggingen worden door de opdrachtgever ingediend in het online bestel- en beheersysteem van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft de hiervoor noodzakelijke opdracht(en) aan de desbetreffende uitgever(s).
2.5	Opdrachtnemer geeft een prijsindicatie af (of heeft rapportage op prijsindicatie beschikbaar in het online dashboard) voor hernieuwingen van de komende zes maanden wanneer dit uitgevraagd wordt door de opdrachtgever
2.6	Opdrachtnemer verwerkt de bestellingen, opzeggingen en mutaties binnen 2 werkdagen (responstijd).
2.7	Opdrachtnemer kan binnen 2 weken na aanvraag een nieuw abonnement, licentie en/of lidmaatschap leveren.
2.8	Opdrachtnemer stuurt binnen de responstijd van 2 werkdagen een (e-mail) bericht aan de opdrachtgever met een bevestiging van gedane bestellingen, opzeggingen en/of overige mutaties. Dit bericht bevat tevens de verwachte leverings- en/of einddatum, voor zover deze data al door de uitgever(s) zijn vastgesteld.
2.9	Opdrachtnemer rekent voor de levering van de vakliteratuur en digitale bronnen, naast het overeengekomen opslagpercentage/intermediair fee, géén overige kosten zoals factuurkosten, verzend- of behandel- of andere kosten.
2.10	In geval van een tussentijdse aanpassing van een abonnement of licentie door de uitgever, informeert opdrachtnemer de opdrachtgever schriftelijk (per e-mail). Dat geldt voor alle gevallen, maar in ieder geval als sprake is van een nadelige wijziging voor opdrachtgever, zoals kostenverhoging of het vervallen van delen van het abonnement of licentie.
2.11	Indien de kosten van een abonnement met meer dan 10% verhogen, heeft de Opdrachtnemer er alles aan gedaan om dit te voorkomen. Wanneer er toch meer dan 10% kostenverhoging doorgevoerd moet worden, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever schriftelijk (eis 2.10).

2.12	Opdrachtnemer maakt een circulatielijst voor abonnementen/licenties met meerdere lezers. De circulatielijst bevat minimaal de volgende gegevens: • abonnements-/licentietitel; • abonnements-/licentienummer/-code; • maand en jaartal; • referentie nummer van de opdrachtgever behorende bij het abonnement/licentie; • clusternaam en bijbehorende kostenplaats; • aftekenlijst medewerkers. Opdrachtnemer bezorgt deze abonnementen/licenties voorzien van een circulatielijst bij opdrachtgever op het in eis 2.2 vermelde adres.
Boeken	
2.13	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. Het tarief is conform prijzen PostNL.
2.14	Boekenleveringen die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, worden altijd retour gezonden aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer herstelt deze leveringen zo spoedig mogelijk en kosteloos.
2.15	Opdrachtnemer kan binnen 8 werkdagen na bestelling een nieuw boek leveren.
2.16	De prijs van Nederlandse boeken die u opdrachtgever in rekening brengt, is conform de 'Wet op de vaste boekenprijs.' De prijs voor buitenlandse boeken die u opdrachtgever in rekening brengt, is marktconform en bekend bij opdrachtgever (voordat de bestelling plaatsvindt).
Dagbladen	
2.17	Dagbladen worden op de dag van verschijnen voor 9:00 bezorgd in de brievenbus bij opdrachtgever volgens de geldende abonnementsvoorwaarden van de dagbladen.
Webbased (online) bestel- en beheersysteem	
2.18	Opdrachtnemer beschikt over een webbased (online) bestel- en beheersysteem en stelt dit systeem gedurende de contractperiode kosteloos beschikbaar aan opdrachtgever.
2.19	Bij de ingebruikname van het online bestel- en beheersysteem instrueert de Opdrachtnemer in samenwerking met de Opdrachtgever, de beoogde gebruikers van het systeem. Deze instructie vindt bij de Opdrachtgever plaats. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst instructie nodig is vindt dit bij de Opdrachtgever plaats.
2.20	Het online bestel- en beheersysteem accepteert alleen emailadressen die op @haarlemmermeer.nl eindigen.
2.21	Een Nederlandstalige gebruikershandleiding van het online bestel- en beheersysteem is beschikbaar voor de opdrachtgever.
2.22	Bij aanpassingen en updates van het online bestel- en beheersysteem wordt de gebruikershandleiding hierop door de opdrachtnemer aangepast en actief gedeeld met de opdrachtgever.
2.23	Systeemonderhoud gebeurt in principe altijd buiten kantooruren (ma t/m vr. 09.00-17.00 uur). Als onderhoud onvoorzien toch tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt het minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd door opdrachtnemer, waarbij aangegeven wordt wat de reden en verwachtte tijd en duur van het onderhoud is.
2.24	Storingen in het systeem worden nog dezelfde dag (uiterlijk begin volgende werkdag) door opdrachtnemer aan opdrachtgever gecommuniceerd, via e-mail. Er wordt dan gecommuniceerd wat de reden van de storing is en wanneer deze naar verwachting is opgelost.
Functionele eisen aan het online bestel- en beheersysteem	
2.25	De gebruikersinterface van het online bestel- en beheersysteem is in de Nederlandse taal.
2.26	In het online bestel- en beheersysteem wordt de actuele (real-time) bestel-/leveringsstatus van de door de Opdrachtgever gedane opdrachten weergegeven, tenminste van alle bestellingen/opdrachten mutaties en opzeggingen.
2.27	De volgende gegevens in het online bestel- en beheersysteem kunnen per abonnement, licentie en/of aanschaf aangepast worden door Opdrachtgever: cluster/team benaming(en), contactpersonen, kostenplaatsen en inkooporder nummers.
2.28	In het online bestel- en beheersysteem heeft een medewerker van de Opdrachtgever o.a. de mogelijkheid: • een abonnement/boek/licentie te bestellen; • een besteld abonnement/boek te annuleren; • een mutatie door te geven; • een verlenging te melden;

	• een nalevering van een gemiste editie te verzoeken; • een retourzending aan te vragen.
2.29	Het online bestel- en beheersysteem kan aangepast worden indien het bestelbeleid van de opdrachtgever wijzigt.
Functionele eisen m.b.t. bestelfunctie	
2.30	Het online bestel- en beheersysteem bevat een complete productencatalogus waaruit door de opdrachtgever kan worden besteld en deze is voorzien van zoek- en sorteermogelijkheden.
2.31	De bestelfunctie van het online bestel- en beheersysteem bevat minimaal de volgende zoekmogelijkheden: (woorden uit) de titel, auteur, ISBN, ISSN, vakgebied en/of onderwerp en prijs.
2.32	De zoekresultaten in het online bestel- en beheersysteem zijn logisch gesorteerd (sortering op relevantie, besteldatum, titel, vakgebied, onderwerp of uitgever).
Functionele eisen m.b.t. overzichten	
2.33	Het online bestel- en beheersysteem bevat een raadpleegbaar overzicht van de door Opdrachtgever aangeschafte en afgenomen vakliteratuur en deze is voorzien van een zoek -en sorteerfunctie.
2.34	De volgende gegevens van de door opdrachtgever aangeschafte (digitale) abonnementen/licenties zijn minimaal raadpleegbaar: • abonnement/licentie nummer/code; • titel; • soort abonnement/licentie (print, online e.d.); • status (lopend/geannuleerd/vervallen); • begin- en einddatum (looptijd); • prijs, excl. btw en incl. btw; • verschijningsfrequentie; • editienummer laatste uitgave; • referentie nummer opdrachtgever; • gefactureerde termijn; • kostenplaats in combinatie met afdelingsnaam (cluster); • inkooporder nummer; • naam houder/lezer; • mailadressen lezers (in geval van digitaal abonnement/licentie); • afleveradres; • circulatielijst; • inzicht in multi-user licenties.
2.35	De volgende gegevens over de door opdrachtgever aangeschafte eenmalige bestellingen zijn minimaal raadpleegbaar: • unieke bestelcode; • titel bestelling; • aantal exemplaren; • prijs bestelling, excl. en incl. btw; • factuurwaarde bestelling; • kostenplaats in combinatie met afdelingsnaam (cluster); • inkooporder nummer; • referentienummer opdrachtgever; • naam besteller.

3. Bestel- en Beheersysteem

Technische eisen online bestel- en beheersysteem	
3.1	Het online bestel- en beheersysteem is een SaaS applicatie. De Opdrachtgever definieert een SaaS applicatie als een applicatie die remote wordt gehost en middels een webserver de applicatie ontsluit. Enkel en alleen het gebruik van een webbrowser om de applicatie te gebruiken is de maximale randvoorwaarde (dus geen extra software (plugins, client software, instellingen) noodzakelijk op de werkplek (desktop, laptop, smartphone, tablet). Bij de Opdrachtgever worden Edge en Chrome als webbrowserd ondersteund.
3.2	Opdrachtnemer kent in het online bestel- en beheersysteem autorisaties van medewerkers toe voor het bestellen, beheren en rapporteren. De Opdrachtgever krijgt ook de mogelijkheid om zelf autorisaties te verlenen.
3.3	Opdrachtnemer garandeert dat alle informatie in het online bestel- en beheersysteem te allen

	tijde juist, volledig en up-to-date is. Mocht dit niet het geval zijn en de opdrachtgever wijst de Opdrachtnemer hierop, dan past de opdrachtnemer dit binnen 1 werkdag aan.
3.4	Op werkdagen ma t/m vr. van 09.00 - 17.00 uur wordt de beschikbaarheid van het online bestel- en beheersysteem voor minimaal 99% per maand gegarandeerd.
3.5	De gegevens van de opdrachtgever in het online bestel- en beheersysteem worden periodiek veiliggesteld doordat opdrachtnemer wekelijks een volledige back-up, en dagelijks een incrementele back-up uitvoert.
3.6	Na opgetreden storingen in het online bestel- en beheersysteem zijn alle gegevens van opdrachtgever uiterlijk binnen 2 werkdagen weer beschikbaar voor opdrachtgever.
Adviseren en attenderen	
3.7	Opdrachtnemer stelt zich proactief op in haar dienstverlening, onder andere door de Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd te adviseren op de volgende aspecten: • gebruiksgemak/beheer; • actueel aanbod aan vakliteratuur; • mogelijkheden tot nieuwe vormen van vakliteratuur; • mogelijkheden om te besparen binnen het huidige bezit; • ontwikkelingen in de markt die aansluiten bij de behoefte van de Opdrachtgever.
3.8	Opdrachtnemer doet jaarlijks op basis van eis 3.7 ten minste één relevant voorstel die in potentie een meerwaarde biedt voor de dienstverlening van Opdrachtgever.
3.9	Opdrachtnemer attendeert tijdig en proactief (uiterlijk 3 maanden vooraf) over de expiratie van een abonnement/licentie, zodat opdrachtgever kan besluiten tot verlenging of opzegging.
3.10	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever schriftelijk, zodra bekend, over de door de uitgever ingezette prijsstijgingen en adviseert daarbij de opdrachtgever. Indien dit meer dan 10% is heeft de Opdrachtnemer er aantoonbaar alles aan gedaan om dit te beperken.

4. Personeel

Specifieke eisen t.b.v. personeel	
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar vragen, klachten en retourzendingen van opdrachtgever kosteloos behandeld worden.
4.2	De helpdesk is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen ma t/m vr. 09.00-17.00 uur. Correspondentie en communicatie met opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
4.3	Opdrachtnemer neemt klachten inhoudelijk binnen een 1 werkdag in behandeling en communiceert binnen 2 werkdagen over de status van de afhandeling. Uiterlijk binnen 5 werkdagen wordt de klacht door opdrachtnemer opgelost, tenzij in uitzonderingsgevallen anders wordt overeengekomen.
4.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen vast welke escalatiekanalen er zijn ingeregeld.
4.5	Opdrachtnemer benoemt een accountmanager en een vervanger die de totale dienstverlening coördineren. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst.

5. Contractmanagement

Specifieke eisen t.b.v. managementinformatie en verslaglegging	
5.1	Binnen twee maanden na de ingangsdatum van het contract heeft Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door Opdrachtgever, een rapportagemodel voor de managementinformatie ontwikkeld.
5.2	In het online bestel- en beheersysteem kan kosteloos managementinformatie over door Opdrachtgever aangeschafte vakliteratuur worden geraadpleegd. Deze informatie is door de Opdrachtgever te downloaden in tenminste Excel formaat en tenminste te filteren op de onder eis 2.34 en 2.35 genoemde velden.
5.3	De managementinformatie kan in het online bestel- en beheersysteem tenminste worden geselecteerd naar tijdvak/-periode.
5.4	De Opdrachtnemer maakt klachtenhistorie inzichtelijk waarbij ten minste de volgende aspecten worden vastgelegd: de aard van de klacht, de afhandeling ervan (in dagen), de oplossing en de communicatie.
5.5	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan de opdrachtgever om een specifieke rapportage vanuit de portal te downloaden. Deze rapportage bevat ten minste de volgende vaste kolommen: • Abo nummer (kolom A) • Naam (kolom D) • Titel (kolom F)

	• Hoeveelheid (kolom H) • Begindatum (kolom K) • Kostenplaats (kolom O) • Prijs excl. btw. (kolom T)
5.6	Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen om binnen 8 weken na aanvang van de werkzaamheden gezamenlijk een set van toetsbare Key Performance Indicators (KPI's) te definiëren en schriftelijk vast te leggen. Deze KPI's dienen als objectieve maatstaf voor de beoordeling van de uitvoering en het succes van de opdracht.

6. Overlegstructuur

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op diverse niveaus overeenkomstig het onderstaande schema met frequenties, deelnemers en onderwerpen.

Niveau	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Operationeel	Ad hoc	**Opdrachtgever** • IDV-FM Servicedesk **Opdrachtnemer** • Verantwoordelijke voor dienstverlening	• Operationele punten
Tactisch	Eenmaal per kwartaal	**Opdrachtgever** • Contractmanager • Senior Medewerker IDV FM-Services **Opdrachtnemer** • Accountmanager	Evaluatie van de mate van dienstverlening en afstemmen toekomstige aandachtspunten. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: • Managementinformatie • Doorlooptijden (responstijd en levering) zoals in het PvE vastgesteld • Open en afgehandelde klachten + doorlooptijd • De punten zoals benoemd in eis 3.7 • Financiën en percentage correcte facturen • Analyse van de dienstverlening en verbeter voorstellen
Strategisch	Eenmaal per jaar (vervangt één kwartaaloverleg)	**Opdrachtgever** • Contractmanager • Senior Medewerker IDV FM-Services **Opdrachtnemer** • Accountmanager	• De punten zoals benoemd in eis 3.8 • Evaluatie contractuele afspraken • Trends in de markt • Innovatie • Klantbeleving • Verbetervoorstellen

7. Toegang en veiligheid

Specifieke eisen t.b.v. toegang en veiligheid	
7.1	Authenticatie is gebaseerd op Modern Authentication zoals OAuth of Authenticatie via Microsoft Entra.
7.2	Gebruikersinterface is Webbased
7.3	De verwerking, opslag en transport van (persoons)gegevens door de Opdrachtnemer en subverwerker vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
7.4	Opdrachtnemer gaat akkoord met de standaard verwerkersovereenkomst VNG, versie 2.54 en onverkort de daarin genoemde artikelen en er worden geen andere verwerkersovereenkomsten of DPA (Data Processing Agreement/Addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de

	verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.
7.5	De Opdrachtnemer verwerkt als verwerker of andere verwerkers/subverwerkers zonder toestemming van de Opdrachtgever geen gegevens van de Opdrachtgever voor onder andere eigen doelen (zoals testen, data-analyse, eigen commerciële doeleinden en trainen van AI-toepassingen/applicaties).
7.6	De Opdrachtnemer dient t.a.v. een Verklaring van Toegankelijkheid bij aanvangsdatum van de Overeenkomst te voldoen aan de eisen vanuit WCAG 2.1 of WCAG 2.2 op minimaal niveau AA en kan dit aantonen met een WCAG-EM rapport.
7.7	Productiedata wordt in beginsel nooit gebruikt in testomgevingen, tenzij strikt noodzakelijk en aantoonbaar verantwoord.
7.8	Het functioneel beheer bij Opdrachtgever kan worden uitgevoerd door gebruikers met aanvullende specifieke rechten zonder administrator rechten
7.9	Alle beheeracties en inlogpogingen worden in een niet-muteerbare audittrail geregistreerd
7.10	De door de opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG, waaronder minimaliseren van data, pseudonimiseren, gebruik van encrypte standaarden, access control, privacy by default, bewaren/vernietigen en faciliteren rechten betrokkenen beheer.
7.11	Het gebruik van AI-systemen binnen het bestel- en beheersysteem is niet toegestaan. Onder een AI-systeem wordt verstaan: een AI-systeem zoals gedefinieerd in artikel 3, lid 1, van de Europese AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689). De opdrachtnemer zet in het systeem geen AI-functionaliteiten in, zoals chatbots, geautomatiseerde aanbevelingen of geautomatiseerde besluitvorming.

8. Financieel

Specifieke eisen t.b.v. de financiën	
8.1	De prijscomponent (opslagpercentage/intermediair fee) van uw Inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en verblijfkosten, bedrijfskosten, administratieve kosten, materialen, verzekering en andere kosten. Deze tarieven zijn van toepassing op alle werkzaamheden en activiteiten die onder de scope van deze aanbesteding worden uitgevoerd.
8.2	Het percentage en daarmee het opslagpercentage/ intermediairs fee staat gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast.
Specifieke eisen t.b.v. facturatie en betaling	
8.3	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal 95% van de facturen bij de eerste aanlevering correct zijn.
8.4	Alle facturen worden digitaal verzonden aan e-facturen@haarlemmermeer.nl. Facturen worden bij voorkeur in PEPPOL-format aangeleverd, wanneer dit niet mogelijk is in PDF-format.
8.5	Opdrachtnemer stuurt eenmaal per maand 2 facturen aan opdrachtgever, te weten één factuur met alle bestelde boeken, en één factuur met alle (verlengingen van) abonnementen. Opdrachtgever ontvangt geen facturen direct van uitgeverij(en) en/of boekhandel. De factuur bevat een specificatie per abonnement, licentie en/of bestelling met o.a. titel, naam gebruiker, uniek nummer, prijs, opslagpercentage (en prijs daarvan). De exacte opmaak van de factuur wordt na gunning in onderling overleg vastgesteld.
8.6	**Adressering facturen:** Gemeente Haarlemmermeer t.a.v. FM Services – Interne Dienstverlening Postbus 250, 2130 AG HOOFDDORP Facturen worden voorzien van het relevante Inkooporder nummer.
8.7	Opdrachtnemer brengt de uitgeversprijs per abonnement, licentie en/of bestelling plus het opslagpercentage/intermediair fee in rekening. Het percentage en het bedrag in euro's van de intermediair fee wordt per abonnement/ boek separaat op de factuur vermeld.
8.8	Opdrachtnemer factureert binnen 2 maanden nadat de prestatie geleverd is. Indien prestatie en facturatie niet in hetzelfde kalenderjaar vallen, informeert opdrachtnemer aan het einde van het kalenderjaar over de openstaande posten.
8.9	De facturen die aan Opdrachtgever verstuurd zijn, kunnen door de Opdrachtgever in het online bestel- en beheersysteem worden geraadpleegd.

8.10	Na de start van de overeenkomst wordt de eerste concept factuur met Opdrachtnemer getoetst en besproken. Hierna wordt het format voor de facturatie definitief vastgesteld.