hogeschool Windesheim

Bijlage: Programma van Eisen

1. **Eisen t.a.v. het aanbod**
   - 1.1. Opdrachtnemer is in staat alle regulier verkrijgbare boeken uit binnen- en buitenland te leveren. Dit geldt voor zowel commerciële als niet commerciële literatuur. Niet - commerciële literatuur betreft grijze literatuur (boeken die niet via de erkende uitgeverij en boekhandel worden verspreid zoals gedrukte boeken die zijn gemaakt door overheidsinstanties, academici, handel en/of industrie in de vorm van scripties, rapporten en dissertaties).
   - 1.2. Het standaard uitgangspunt is dat opdrachtnemer de nieuwste druk of editie van het gevraagde levert tenzij anders aangegeven.
   - 1.3. Indien het gevraagde niet binnen het huidige aanbod van de opdrachtnemer beschikbaar is, behoudt opdrachtgever het recht voor buiten deze overeenkomst om het gevraagde bij een andere leverancier te bestellen. Met beschikbaar wordt bedoeld leverbaar binnen de gestelde maximale levertijden.
   - 1.4. Bestellingen binnen deze opdracht worden digitaal geplaatst:
     - Per e-mail (vanuit het Mediacentrum);
     - Via de webshop met speciale accounts van de opdrachtgever.
     - Middels een OCI koppeling vanuit het financiële systeem van opdrachtgever

2. **Eisen t.a.v. de webshop**
   - 2.1. Opdrachtnemer heeft een webbased in de Nederlandse taal gestelde bestel- en beheersysteem (verder: systeem) ter beschikking voor de uitvoering van de opdracht. Het systeem is up-to-date beveiligd tegen onrechtmatige toegang.
   - 2.2. Opdrachtgever kan een onbeperkt aantal accounts laten aanmaken voor het systeem. Per account kunnen tenminste de volgende gegevens worden vastgelegd:
     - Naam
     - Afleveradres
     - E-mailadres
     - Kostenplaats
     - Domein/dienst
     - Ordernummer
   - 2.3. Het systeem bevat een complete productencatalogus waarbinnen de volgende informatie beschikbaar is per boek:
     - Titel
     - Auteur
     - ISBN
     - ISSN
     - Taal
     - Uitgever
     - Druk

- Jaar van uitgave
- Verschijningsvorm (paperback/gebonden/printing on demand/digitaal)
- Voorraad
- Leveringstermijn
- Prijs incl. Btw
- Recensies/referenties (indien beschikbaar)
- Uitgavedatum nieuwe druk (indien van toepassing)

2.4. Het systeem laat alleen producten (boeken) zien die binnen de scope van deze opdracht vallen. Andere producten die aangeboden worden door opdrachtnemer zijn niet zichtbaar wanneer er met een account van opdrachtgever is ingelogd.

2.5. Het systeem beschikt over een zoekfunctie op basis van minimaal de opties: titel en op delen daarvan, auteur, ISBN, ISSN.

2.6. Voor het gebruik van het systeem is een Nederlandstalige gebruikershandleiding beschikbaar.

2.7. Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch binnen 24 uur, door opdrachtnemer aan de contactpersoon van opdrachtgever gecommuniceerd.

2.8. Systeemonderhoud waarvan opdrachtgever hinder zal ondervinden, vindt niet op werkdagen plaats. Indien systeemonderhoud toch op werkdagen plaatsvindt, stelt opdrachtnemer opdrachtgever tijdig, uiterlijk 24 uur van tevoren, op de hoogte hiervan.

2.9. Op werkdagen wordt de beschikbaarheid van het systeem van minimaal 99,5% per maand gegarandeerd door opdrachtgever, uitgezonderd van gepland en gecommuniceerd onderhoud.

2.10. Statistische gegevens over het gebruik van het systeem door opdrachtgever worden door opdrachtnemer niet verstrekt aan derden, tenzij hiervoor door opdrachtgever schriftelijk toestemming is gegeven.

2.11. In het systeem wordt de status van de bestelling getoond/bestelgeschiedenis

2.12. Het systeem moet via een API-koppeling de meta data kunnen importeren naar het catalogussysteem (Koha) van Opdrachtgever.

3. Eisen t.a.v. Punch out met digitale bestelomgeving (webshop):

3.1. Ondersteuning voor cXML of OCI: Het punch-out systeem moet integreren met het interne inkoopsysteem (Unit4 ErpX) door middel van gestandaardiseerde protocollen cXML (commerce eXtensible Markup Language) of OCI (Open Catalog Interface).

3.2. Single Sign-On (SSO): Het punch-out systeem moet compatibel zijn met het bestaande SSO-framework (bij voorkeur SurfConext of SAML 2.0, OAuth 2.0) voor een naadloze inlogervaring.

3.3. Bidirectionele gegevensuitwisseling: Het punch-out systeem moet in staat zijn om gegevens in real-time uit te wisselen tussen de interne inkoopsystemen en de punch-out catalogus, inclusief prijzen, productbeschikbaarheid en bestelinformatie.

3.4. Versleuteling van gegevensoverdracht: Alle gegevens die tussen het interne inkoopsysteem (Unit4 ErpX) en het punch-out systeem worden uitgewisseld, moeten versleuteld worden met minimaal TLS 1.2.

3.5. Compliance met beveiligingsstandaarden: Het punch-out systeem moet voldoen aan relevante beveiligingsnormen (zie Bijlage – Informatiebeveiligingsbeleid) en moet voldoen aan AVG-richtlijnen voor dataprivacy (Bijlage – Privacy Beleid).

3.6. Cross-browser compatibiliteit: Het punch-out systeem moet compatibel zijn met moderne browsers (Chrome, Firefox, Edge, Safari) en mobiele apparaten zonder prestatieverlies.

3.7. Bestelproces m.b.v. punch-out: Het punch out-proces vanuit het financieel systeem ERPx van Unit4 bij Windesheim naar een externe webshop omvat verschillende stappen. Dit proces maakt het mogelijk om direct vanuit ERPx producten te bestellen in een externe webshop zonder het systeem te verlaten, terwijl alle relevante gegevens (zoals bestelling en factuur) netjes in ERPx worden geregistreerd.

3.8. Een beschrijving van het proces, van bestelling tot facturering:

3.8.1. Initiëren van de Punch Out
- De gebruiker logt in op ERPx en start het aankoopproces.
- De gebruiker selecteert de optie om naar een externe webshop te gaan (punch out).
- ERPx stuurt een punch out-verzoek naar de webshop, met authenticatiegegevens en vooraf gedefinieerde klantinformatie.

3.8.2. Overgang naar de Webshop
- De gebruiker wordt omgeleid naar de webshop vanuit ERPx zonder opnieuw in te loggen, dankzij single sign-on (SSO).
- De webshop opent binnen de ERPx-interface zelf.
- De webshop kan bepaalde klantprofielen en prijsafspraken direct toepassen op basis van de gegevens die via de punch out zijn doorgegeven.

3.8.3. Winkelmandje Samenstellen
- De gebruiker navigeert door de webshop en selecteert producten.
- De geselecteerde producten worden in de webshop-winkelmand geplaatst.

3.8.4. Terugkeren naar ERPx met de Bestelling
- Wanneer de gebruiker klaar is met winkelen, keert hij/zij terug naar ERPx door de bestelling in de webshop af te ronden.
- De productgegevens (artikelen, artikelnummers, aantallen en eventueel bestelnummer) worden via een gestructureerd document (OCI-formaat of cXML) teruggestuurd naar ERPx.
- In ERPx wordt de bestelling aangemaakt, met de items die uit de webshop komen automatisch ingevuld.

3.8.5. Bestelgoedkeuring en Plaatsing
- De bestelling die terugkeert naar ERPx gaat een goedkeuringsworkflow in.
- Na goedkeuring wordt de definitieve inkooporder in pdf gegenereerd in ERPx en per mail naar de leverancier gestuurd.

4. Eisen t.a.v. de prijzen en kortingspercentages

4.1. De prijzen in het bestelsysteem zijn conform wetgeving.

4.2. De getoonde prijzen in de webshop zijn de voor Windeheim geldende tarieven. Hierin is het kortingspercentage verwerkt.

4.3. Indien het gevraagde voor een voordeligere prijs (inclusief kortingspercentage) bij een andere Nederlandse leverancier beschikbaar is, kan opdrachtgever opdrachtnemer verzoeken het gevraagde voor deze voordeligere prijs te leveren. Indien opdrachtnemer niet op dit verzoek in gaat, behoudt opdrachtgever het recht voor buiten deze overeenkomst om het gevraagde bij een andere leverancier te bestellen.

5. Eisen t.a.v. service en helpdesk

5.1. Opdrachtnemer is telefonisch, per e-mail en via een chat-functie bereikbaar via een helpdesk tijdens werkdagen. De gehele communicatie met opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.

5.2. Er is een vaste contactpersoon beschikbaar voor de medewerkers van opdrachtgever. De contactpersoon is op de hoogte van lopende zaken en de

contractuele afspraken. Bij de contactpersoon kunnen de medewerkers van de opdrachtgever terecht met alle organisatie specifieke vragen en verzoeken zoals bijvoorbeeld spoedbestellingen.

5.3. Er is een vaste accountmanager beschikbaar voor de contactpersonen van opdrachtgever. De accountmanager is op de hoogte van alle lopende zaken en de contractuele afspraken. Bij de accountmanager kunnen de contactpersonen van de opdrachtgever terecht met vragen en verzoeken voor aanpassingen of afwijkingen in de (contractuele) afspraken. Tevens is de accountmanager de gesprekspartner tijdens periodieke overleggen.

6. Eisen t.a.v. bestelling en levering

6.1. Na bestelling via de webshop ontvangt de medewerker van opdrachtgever binnen 1 uur een (automatische)orderbevestiging per e-mail met de details van de bestelling.

6.2. Na bestelling via de mail ontvangt de medewerker van opdrachtgever binnen 4 uur op werkdagen (tussen 08:00 en 17:00) een (automatische)orderbevestiging per e-mail met de details van de bestelling.

6.3. Indien er een vertraging ontstaat, stelt opdrachtnemer de medewerker van opdrachtgever zo snel mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voor de oorspronkelijk levertijd, op de hoogte per e-mail en wordt de reden en de nieuwe verwachte levertijd aangegeven.

6.4. Bestellingen kunnen geleverd worden op alle adressen binnen Nederland. Bij de bestelling wordt het betreffende adres opgegeven. Indien dit niet is opgegeven, wordt de bestelling altijd naar de Campus in Zwolle gestuurd.

6.5. Bij iedere bestelling staat bij de adressering minimaal de naam van de besteller vermeld.

6.6. Bij iedere bestelling wordt een pakbon meegestuurd met minimaal de volgende informatie:

- Bestel- of referentienummer(s)
- Naam van de besteller
- Afleveradres
- Ordernummer
- Titel
- Auteur
- ISBN nummer
- Aantallen
- Kopie van de factuur (bij bestellingen van het Mediacentrum)

6.7. Opdrachtgever hanteert de volgende maximale levertijden:

6.7.1. Nederlandse boeken:

- Levering via opdrachtnemer: 3 werkdagen
- Levering rechtstreeks via uitgever: 3 werkdagen
- Levering van grijze literatuur: 10 werkdagen

6.7.2. Buitenlandse boeken:

- Levering vanuit Europa: 10 werkdagen
- Levering vanuit buiten Europa: 20 werkdagen
- Levering van buitenlandse grijze literatuur: 20 werkdagen

6.8. Er wordt geen minimale ordergrootte per bestelling gehanteerd door opdrachtnemer.

6.9. Boekenleveringen die niet conform bestelling worden geleverd, of niet in deugdelijke staat worden geleverd, mogen altijd retour worden gezonden aan opdrachtnemer.

6.10. Boekenleveringen die conform bestelling worden geleverd, kunnen kosteloos binnen 15 werkdagen retour worden gezonden aan opdrachtnemer.

7. Gebruik gerecycled materiaal voor verpakkingen

7.1. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

8. Contract- en leveranciersmanamagement

8.1. Overlegmomenten

Naast de 'dagelijkse' operationele contacten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt door opdrachtgever contract- en leveranciersmanagement uitgevoerd. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn medewerking hieraan verleend en dat er gewerkt wordt met één vaste contactpersoon. Er vindt (minimaal) tweemaal per jaar (of vaker wanneer de omstandigheden hier aanleiding toe geven) een overleg met opdrachtnemer plaats over de voorgaande periode. Opdrachtnemer maakt van de overleggen een verslag met actiepuntenlijst en draagt zorgt voor de realisatie van de acties. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, bespreking van managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie.

8.2. Managementinformatie

Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever maandelijks van zo goed mogelijke managementinformatie. Tijdens uitvoering van de opdracht stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer de inrichting hiervan af. In het systeem kan met een speciaal account voor de contactpersonen van de opdrachtgever managementinformatie over een desgewenste periode inzichtelijk gemaakt worden. De informatie is te downloaden in tenminste Excel formaat.

De volgende informatie is per bestelling raadpleegbaar:

- Ordernummer
- Kostenplaats
- Factuurnummer
- Domein/Dienst
- Afleveradres
- Titel, auteur, ISBN, ISSN
- Aantal exemplaren
- Besteldatum
- Verwachte leveringsdatum
- Leveringsdatum
- Factuurdatum
- Prijs zoals deze geldt voor opdrachtgever inclusief Btw
- Kortingspercentages

De volgende informatie is organisatie breed raadpleegbaar:

- Aantal bestellingen
- Gemiddelde grote van bestellingen
- Bestellingen per domein/dienst
- Bestellingen per besteller
- Bestellingen per afleveradres
- Aantal geannuleerde bestellingen

- Aantal geretourneerde bestellingen
- Aantal niet tijdig geleverde bestellingen
- Overzicht van klachten

9. Facturatie

9.1. Opdrachtgever maakt met Opdrachtnemer nadere afspraken over de facturatie. De facturatie voldoet in ieder geval aan onderstaande eisen.

9.2. Opdrachtgever faciliteert e-facturatie via de beveiligde omgeving van Peppol.

9.3. De factuur is voorzien van onderstaande gegevens:

- Ordernummer (1 ordernummer per factuur)
- Naam contactpersoon Windesheim
- Factuuradres:
  Hogeschool Windesheim
  T.a.v. Crediteurenadministratie
  Postbus 10090
  8000 GB Zwolle

9.4. Facturering geschiedt maandelijks achteraf na uitvoering werkzaamheden. De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen.