

Bijlage A – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) vormt een Bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding 'Online Publiekcatalogus' (OPC) van de KB, hierna te noemen Opdrachtgever. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage G) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen.

Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
2. Implementatie & Exit	3
3. Communicatie	5
4. Functioneel: Algemeen	6
5. Functioneel: Search	7
6. Functioneel: Interfaces en beheer	10
7. Privacy	11
8. Beveiliging	13
9. Beschikbaarheid	17
10. Onderhoud en beheer	18
11. Servicemanagement	19
12. Commercieel en Facturatie	24

1. Algemeen

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E1	Eigen voorwaarden	Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarde nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke Inschrijvingen in te dienen.
E2	Akkoordverklaring	Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de Aanbestedingsstukken, rekening houdend met de aanpassingen vanuit de Nota's van Inlichtingen.
E3	Correctheid van gegevens	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst.
E4	Gebruik van naam en logo	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de KB.
E5	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer garandeert dat de aan te bieden Diensten voldoen aan alle van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
E6	Onderaanneming	De inzet van Onderaannemers voor de uitvoering Diensten is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming vanuit de KB. Opdrachtnemer blijft bij de inzet van Onderaannemers verantwoordelijk voor de algehele Overeenkomst. De KB zal in geen geval rechtstreeks schakelen met Onderaannemers van Opdrachtnemer.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E7	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	<p>De KB hanteert het beleid dat alle medewerkers (ook die van externen) die werkzaamheden op locatie uitvoeren de beschikking moeten hebben over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op locatie van de KB aanwezig zijn over een VOG (of vergelijkbaar) beschikken. De verantwoordelijkheid voor opvragen c.q. toetsen van de VOG's berust bij Opdrachtnemer. Op eerste verzoek van de KB moet een medewerkers van Opdrachtnemer de VOG kunnen overhandigen.</p> <p>Er mogen door Opdrachtnemer <u>geen</u> aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor het opvragen van de VOG.</p>
E8	Architectuur	De door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing sluit aan bij de door de KB (in Bijlage N) geschetste architectuur.
E9	Duurzaamheid	Opdrachtnemer garandeert dat data rondom de Oplossing niet onnodig dubbel opgeslagen wordt. De toepassingen die Opdrachtnemer inzet voor de Oplossing zijn, bijvoorbeeld qua energieverbruik, zo duurzaam mogelijk.

2. Implementatie & Exit

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E10	Implementatie kick-off	Opdrachtnemer neemt het initiatief om direct na definitieve gunning een kick-off bijeenkomst met de KB te organiseren. Tijdens deze kick-off bijeenkomst wordt de implementatie (inclusief planning) van de Oplossing nader afgestemd tussen partijen.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E11	Uitwerking definitief implementatieplan	Opdrachtnemer heeft als onderdeel van de Gunningscriteria (G1.1) reeds een concept/globaal implementatieplan moeten indienen. Uiterlijk één week na afloop van de georganiseerde kick-off (E9) levert Opdrachtnemer een bijgewerkt implementatieplan aan. Dit implementatieplan wordt voorgelegd aan de projectgroep van de KB. Eventuele opmerkingen en/of feedback van de KB worden door de Opdrachtnemer verwerkt. Het implementatieplan is pas na akkoord van de KB definitief. De Opdrachtnemer start pas met de feitelijke uitvoering van de implementatie op het moment dat KB akkoord is met het opgestelde implementatieplan.
E12	Live-gang	Het is het streven van de KB om de Oplossing van Opdrachtnemer in Q2 2025 in gebruik te nemen. Gedurende de voorbereiding van de implementatie zullen Partijen de planning voor de implementatie nader afstemmen. Daarbij dient er nadrukkelijk rekening te worden gehouden met de beschikbare resources binnen de KB. De KB bepaalt uiteindelijk het definitieve implementatietempo.
E13	Acceptatie	De KB eist van Opdrachtnemer dat de migratie wordt afgesloten door middel van een positieve acceptatietest. Het definitieve Test- en Acceptatieplan wordt in onderling overleg tussen KB en Opdrachtnemer opgesteld. De acceptatietest wordt uitgevoerd door de KB. Opdrachtnemer is daarbij op verzoek van de KB aanwezig. Gevonden gebreken dienen door Opdrachtnemer binnen een door KB te stellen redelijke termijn hersteld te worden, en zullen opnieuw worden getest.
E14	Exit	Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking op het moment dat de Dienstverlening over gaat naar een opvolgende dienstverlener. Daarbij dient Opdrachtnemer alle inspanningen te leveren die redelijkerwijs van Opdrachtnemer (in het kader van een exit) mogen worden verwacht. Er mogen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten gerekend worden voor overdracht/ondersteuning bij een exit. Opdrachtnemer levert bij een exit een exitplan aan, overeenkomstig met de uitgangspunten zoals opgenomen in de Overeenkomst.
E15	Overdracht	Opdrachtnemer draagt bij een exit zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan de KB of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E16	Verwijdering data	Na afsluiting van de exit transitie zal Opdrachtnemer alle gegevens van de KB vernietigen/verwijderen. Opdrachtnemer levert hier bewijs van en zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. De geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer blijft ook na de exit transitie bestaan.

3. Communicatie

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E17	Accountteam	Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de implementatie en de algehele Dienstverlening een vast accountteam voor de KB aan. Opdrachtnemer beperkt de hoeveelheid betrokken (contact)personen zoveel als mogelijk voor de KB. Bij de beantwoording van gunningscriterium G1.1 wordt u verzocht het betrokken team nader uiteen te zetten. Bij vervanging en/of ziekte van leden van het accountteam is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanstellen van gekwalificeerde vervangers. Opdrachtnemer borgt daarbij dat de implementatie of uitvoering van de Dienstverlening niet vertraagd.
E18	Eén aanspreekpunt	Opdrachtnemer stelt voor de KB één vast contactpersoon aan (bijvoorbeeld een servicemanager), met vaste vervanger, die verantwoordelijk is voor de algehele Dienstverlening en de nalevering van de Overeenkomst. Het vaste contactpersoon is rechtstreeks door de KB te bereiken.
E19	Nederlands of Engels sprekend	Opdrachtnemer garandeert dat alle bij de Dienstverlening betrokken medewerkers (die rechtstreeks in contact staan met medewerkers van de KB) de Nederlandse en/of Engelse taal, in woord en geschrift, machtig zijn.

4. Functioneel: Algemeen

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E20	Schaalbaarheid	De volledige collectie zoals in eerste instantie beschikbaar gesteld zal worden via de OPC omvat ca.13 miljoen records plus Gelicentieerd en Open Access Materiaal. Een doorgroei de komende jaren naar ca. 50 miljoen records uit verschillende bronnen is voorzien. Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing deze hoeveelheid records plus Gelicentieerd en Open Access Materiaal aankan, zonder beïnvloeding van de geëiste functionaliteit.
E21	Extra Gebruikersinterfaces	Het moet mogelijk zijn extra Gebruikersinterfaces voor andere doelgroepen neer te zetten met een per Gebruikersinterface andere doorsnede van de OPC-Collectie en andere configuratie (zie voor de te configureren onderdelen ook de vraag over de flexibiliteit in de beoordeling van de Gunningscriteria, paragraaf 6.5 van het Beschrijvend Document OPC)
E22	Digitale Toegankelijkheid	De Oplossing die door de Inschrijver wordt opgeleverd, voldoet aantoonbaar aan de eisen voor digitale toegankelijkheid zoals omschreven in de Europese standaard EN 301 549 (V3.2.1 (of nieuwere versie)), waarvan de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid, de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) deel uitmaken, en is ontwikkeld volgens de meest recente versie van WCAG, versie 2.1 niveau A en AA. Dit betekent dat er voor oplevering getest is volgens een betrouwbare evaluatiemethode: WCAG-EM of een gelijkwaardige methode. Mocht de Oplossing niet (volledig) voldoen, dan worden de toegankelijkheidsproblemen alsnog door de Inschrijver opgelost en wordt het technische rapport beschikbaar gesteld.
E23	Rapportages	Statistieken moeten bijgehouden kunnen worden via Matomo, van waaruit ook dataexports geleverd kunnen worden. De minimale gebruikersstatistieken zijn: Aantal unieke Gebruikers (IP-gebaseerd - eventueel ook vooraf gedefinieerde IPs uitsluiten), Aantal unieke sessies, Aantal zoekacties, Aantal geopende TitelDetailPagina's, Gebruikte zoektermen , Gebruikte Filters (zoals Alma-Collecties), van welke URL de Gebruiker afkomstig is en waar hij naartoe gaat.
E24	Meertaligheid	Er moet in de Gebruikersinterface tussen Nederlands en Engels geswitcht kunnen worden.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E25	Responsive	De Gebruikersinterface moet Responsive zijn en goed werken op mobiele apparaten (IOS en Android).
E26	Help functie	Er is een help functie beschikbaar, of er is een mogelijkheid om een verwijzing naar help pagina's op te nemen.

5. Functioneel: Search

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E27	ZP – Instelbare zoekvelden	Zoekvelden voor Geavanceerd Zoeken zijn instelbaar per Gebruikersinterface.
E28	ZP – Minimale zoekvelden	Minimaal kan gezocht worden op de velden materiaalsoort, auteur, titel, trefwoord, Alma-Collectie, genre, drukker, uitgever, jaartal, ISBN/ISSN, Signatuur, identifiers.
E29	ZP – Booleaanse operatoren	Zoeken op velden kan gecombineerd worden middels Booleaanse Operatoren.
E30	ZP – Exact zoeken	Exact zoeken moet mogelijk zijn.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E31	ZP – Zoeken zonder zoekvraag	Het is mogelijk om de volledige OPC-Collectie zoals doorzoekbaar is in de betreffende Gebruikersinterface te tonen (zoeken zonder zoekvraag).
E32	RP – Aantal treffers tonen	Het aantal treffers wordt getoond, conform de presentatie van de resultaten (dus bij clustering van zoekresultaten het aantal clusters).
E33	RP – Instelbaarheid aantal treffers	Het aantal treffers per pagina moet instelbaar zijn.
E34	RP – Andere pagina	Er moet eenvoudig naar een andere pagina gesprongen kunnen worden.
E35	RP - Sorteren	De Gebruiker heeft meerdere sorteermogelijkheden, minimaal voor Relevance Ranking , auteur, titel en datum, en kan daarbij kiezen tussen oplopend en aflopend.
E36	RP – Hiërarchische Filters	Filters moeten hiërarchisch kunnen zijn, bv boek met daaronder gedrukt boek en e-book, periode met daaronder jaartallen, of Alma-Collectie met daaronder Alma-subcollecties.
E37	RP – Filters	Er moet minimaal gefilterd kunnen worden op materiaalsoort, Alma-Collectie, beschikbaarheid/Leveropties, taal, trefwoord, genre, jaar van uitgave / periode, land van uitgave, en auteur.
E38	RP - Metadata	Zoekresultaten moeten minimaal de volgende informatie tonen: cover (indien aanwezig), (icoon voor) materiaalsoort, titel, auteur, jaar van uitgave.
E39	RP – Export functionaliteiten	De Oplossing biedt functionaliteiten voor het exporteren van zoekresultaten, en voor het delen van Permalinks.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E40	RP – URL structuur	De URL structuur van een ResultaatPagina moet herkenbaar zijn en hergebruikt kunnen worden.
E41	TDP – Export functionaliteiten	De Oplossing biedt functionaliteiten voor het exporteren van TDP's, en voor het delen van Permalinks.
E42	TDP – URL structuur	De URL structuur van een TDP moet herkenbaar zijn en hergebruikt kunnen worden.
E43	TDP – Tonen structuren	Structuren in de aangeleverde content, zoals relaties tussen verschillende WEMI niveau's, series met delen en subdelen, meerdelige publicaties, Convoluten, hiërarchieën in Alma-Collecties, tijdschriften-artikelen etc., moeten in de Gebruikersinterface getoond kunnen worden.
E44	TDP – Presentatie Metadata	De OPC-Collectie omvat verschillende materiaalsoorten, waaronder boeken (fysiek en digitaal), gedigitaliseerd materiaal, kranten, tijdschriften, artikelen, brieven en handschriften. Per materiaalsoort moet ingesteld kunnen worden welke Metadata getoond worden, en met welke Labels.
E45	TDP - Metadata	Alle aangeleverde Metadata moeten in principe getoond kunnen worden, ook als het Metadata op verschillende niveaus betreft (zoals een titel met meerdere Holdings, identifiers, ...).
E46	TDP – Doorschakelen naar leveren	Vanuit de Leveroptie moet doorgeschakeld kunnen worden naar leveren: - Naar de Alma Servicepagina voor fysiek materiaal - Naar het document of naar EZ Proxy voor digitaal materiaal

6. Functioneel: Interfaces en beheer

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E47	Ophalen Brondata	Brondata wordt opgehaald met het OAI-PMH protocol.
E48	Verwerken Brondata	Updates in de Brondata zijn binnen 24 uur na ophalen beschikbaar in de Gebruikersinterface.
E49	Verwerken Gelicentieerd Materiaal en Open Access Materiaal	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Gelicentieerd Materiaal waar de KB op geabonneerd is en Open Access Materiaal op te halen bij de uitgever en met de KB-content te integreren, zodat dit integraal doorzoekbaar is met de KB content. Bijgevoegd in Bijlage O een lijst van het huidige Gelicentieerd en Open Access Materiaal wat de KB graag minimaal geïntegreerd doorzocht wil hebben, op artikelniveau. Bij de gunningscriteria wordt aan Inschrijver gevraagd in welke mate hieraan tegemoet gekomen kan worden.
E50	Registratie Gelicentieerd / Open Access Materiaal	De Beheerdersinterface biedt een mogelijkheid om per Gebruikersinterface aan te geven welk Gelicentieerd en Open Access Materiaal beschikbaar gesteld moet worden.
E51	Identifiers overnemen	De Oplossing moet identifiers over kunnen nemen vanuit de aanlevering.

7. Privacy

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E52	Procedure AVG / UAVG	Opdrachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens in de Oplossing en door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht.
E53	Doorgifte persoonsgegevens	Opdrachtnemer garandeert dat er geen doorgifte van persoonsgegevens van Opdrachtgever aan een onbevoegde Derde partij plaats zal vinden, en dat persoonsgegevens van Opdrachtgever alleen worden verwerkt voor diens doeleinde.
E54	Binnen de EER	Opdrachtnemer schrijft in via een Europese rechtspersoon die niet onderhevig is aan Amerikaanse wetgeving (waaronder de Cloud Act). Opdrachtnemer verwerkt gegevens van Opdrachtgever alleen binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
E55	Verwerkersovereenkomst	Voordat Opdrachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever, is de Verwerkersovereenkomst afgesloten. De KB-Model-Verwerkersovereenkomst (zoals bijgevoegd bij de Aanbestedingsstukken) is hierbij van toepassing.
E56	Datalek	De acceptatie- en productieomgeving hebben gescheiden gegevenssets, waarbij de gegevensset van de acceptatieomgeving maximaal geanonimiseerd is. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer geanonimiseerde productiegegevens worden gekopieerd naar de acceptatieomgeving. Binnen de omgevingen anders dan Productie, dienen persoonsgegevens geanonimiseerd te worden door Opdrachtnemer.
E57	Procedure	Het verlenen van (tijdelijke) toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de Opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
E58	Anonimiseren	Als het gaat om gegevens die in aanmerking komen voor anonimiseren (in het kader van en in de zin van de AVG), dan heeft de Oplossing de mogelijkheid om gegevens te kunnen anonimiseren en een rapport te genereren waaruit blijkt dat dit heeft plaatsgevonden.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E59	Dataminimalisatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het kopiëren en exporteren van persoonsgegevens te minimaliseren of te beperken. Als persoonsgegevens wél gekopieerd of geëxporteerd worden, dient dit gelogd te worden.
E60	Opslagbeperking	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen in te schakelen en configureren voor het geautomatiseerd verwijderen van persoonsgegevens, zodanig dat het naleven van de geldende wet- en regelgeving door Opdrachtnemer wordt ondersteund. Als persoonsgegevens uit de Oplossing worden verwijderd, moeten deze uit alle systemen/back-ups van Opdrachtnemer worden verwijderd. Voor backups geldt dat dit mag najlen tot maximaal de termijn waarbinnen Opdrachtnemer gehouden is nog te kunnen herstellen vanuit backups
E61	DPIA	Opdrachtnemer werkt mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens het model van Opdrachtgever.
E62	Overdracht van gegevens	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.
E63	Verwerkingsdoeleinden	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om de verkregen data, informatie en/of andere inzichten welke voortkomen uit het aangaan van deze Overeenkomst te gebruiken voor andere doeleinden (waaronder productverbetering) zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming door Opdrachtgever.
E64	Audit	Opdrachtgever is gerechtigd om de naleving van het Programma van Eisen bij Opdrachtnemer te toetsen of te laten toetsen door een onafhankelijke partij. Opdrachtnemer werkt hier volledig aan mee, onder meer door gevraagde documentatie aan te leveren en toegang te verlenen tot de gegevensbestanden en systemen waarbinnen de gegevens verwerkt worden. Opdrachtgever mag maximaal één audit per jaar laten uitvoeren.
E65	Doorgifte persoonsgegevens	Opdrachtnemer garandeert dat er geen doorgifte van persoonsgegevens van Opdrachtgever aan een onbevoegde Derde partij plaats zal vinden, en dat persoonsgegevens van Opdrachtgever alleen worden verwerkt voor diens doeleinden.

8. Beveiliging

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E66	Toegang	Opdrachtnemer houdt bij welke personen namens Opdrachtnemer toegang hebben tot de Oplossing en kan op verzoek van Opdrachtgever een overzicht hiervan verschaffen aan Opdrachtgever.
E67	Authenticatie	Niemand verkrijgt toegang tot informatie, gegevens of documenten van Opdrachtgever zonder passende authenticatie. Opdrachtnemer past adequate technieken en middelen toe voor het vaststellen van de unieke identiteit van personen en systemen die toegang vereisen om taken en functies uit te voeren.
E68	Authenticatie integratie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever zich authenticeren bij de Oplossing met behulp van Single Sign On (SSO) die loopt via de authenticatie management oplossing (Microsoft Entra ID) van Opdrachtgever.
E69	Authenticatie integratie 'Mijn' omgeving	Indien een 'mijn' omgeving deel uitmaakt van de Oplossing, dan worden Eindgebruikers herkend door middel van inloggen op de landelijke authenticatevoorziening van bibliotheken (AV). Opdrachtnemer heeft de keuze uit de inlogprotocols OpenID Connect, OAuth 2.0 en SAML 2.
E70	Wachtwoorden	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de wachtwoorden die worden toegepast, die niet worden beheerd binnen het identitymanagementsysteem van Opdrachtgever, minimaal voldoet aan de wachtwoord criteria die Opdrachtgever hanteert. Deze criteria zijn configurabel.
E71	Versleuteling wachtwoorden	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wachtwoorden die ten behoeve van de Oplossing worden opgeslagen, welke niet worden beheerd binnen het identitymanagementsysteem, op adequate en actuele wijze worden versleuteld. De versleutelde opslag maakt uitsluitend gebruik van adequate encryptiestandaarden.
E72	Autorisatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij beëindiging van het dienstverband de toegekende autorisaties aan beheerders automatisch te laten vervallen.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E73	Autorisatiebeheer	De Oplossing biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om, als onderdeel van het Functioneel Beheer, zelf het autorisatiebeheer uit te voeren. Onder autorisatiebeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen, aanpassen en blokkeren van toegang van Gebruikers tot specifieke onderdelen, modules en/of specifieke informatie binnen de Oplossing. Functioneel Beheer van Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een overzicht te verkrijgen van ingestelde Gebruikers en bijbehorende autorisaties.
E74	Autorisatie rollen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om met behulp van zelf te definiëren autorisatie rollen (overeenkomstig het RBAC model) Gebruikers toegang te geven tot specifieke functionaliteiten. Een optie/functionaliteit waar de Gebruiker niet voor geautoriseerd is, is niet beschikbaar voor de Gebruiker.
E75	Mail	Waar in de Oplossing gebruik wordt gemaakt van e-mail die namens Opdrachtgever wordt verstuurd of ingelezen, dan wordt daarvoor bij absolute voorkeur aangesloten op de Microsoft Graph API en vindt autorisatie plaats op basis van OpenID Connect (OAuth 2.0) om toegang te verkrijgen tot het e-mailplatform Exchange Online van Opdrachtgever voor het verzenden of uitlezen van e-mail. In het geval dat een e-mailvoorziening wordt toegepast die niet verloopt via het e-mailplatform van de Opdrachtgever, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de e-mail herkenbaar is, op basis van domeinnaam van Opdrachtgever, als e-mail van de Opdrachtgever.
E76	Mail beveiligingsmaatregelen	Waar de Oplossing gebruik maakt van e-mailverkeer dat namens Opdrachtgever plaatsvindt (intern dan wel extern) voldoet de implementatie blijvend aan aanvullende beveiligingsmaatregelen als SPF, DKIM, DMARC en DANE (eventueel na implementatie door Microsoft).
E77	Encryptie	De Oplossing maakt standaard gebruik van veilige communicatieprotocollen zoals HTTPS, SSH en SFTP. Waar HTTPS wordt toegepast, vindt dit plaats conform de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS)' v2.1 van het NCSC, wat o.a. betekent dat minimaal TLS 1.2 en bij voorkeur TLS 1.3 (dan wel nieuwer) wordt toegepast. Voorts wordt HSTS gehanteerd.
E78	Invoervalidatie	De Oplossing voorziet in checks die toezien op volledigheid, verplichting en validatie op toegestane waarde(n) en helpen bij het voorkomen van fouten in de invoer door een Gebruiker. De Oplossing controleert de inhoud van een (HTTP-) request door deze te valideren alvorens die te gebruiken. Invoervalidatie moet de meest recente relevante dreigingen van OWASP met betrekking tot invoer afvangen, zoals SQL-injections en cross site request forgery.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E79	Procedure	Opdrachtnemer hanteert een escalatieprocedure bij inbreuken op de informatiebeveiliging en faciliteert de verwerkingsverantwoordelijke daarmee in haar verplichting datalekken te melden.
E80	Maatregelen	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar passende en evenredige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Oplossing te kunnen garanderen.
E81	BIO	Opdrachtnemer heeft maatregelen, processen en procedures ingericht ten aanzien van de Oplossing die Opdrachtgever in staat stelt te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Opdrachtnemer kan door middel van certificering en rapportage aantonen in control te zijn.
E82	Vrij van kwetsbaarheden	De Oplossing die naar productie wordt gebracht, dient ten tijde van vrijgeven en bij alle majeure wijzigingen vrij te zijn van bekende kwetsbaarheden, waaronder minimaal de kwetsbaarheden genoemd in de actuele 'OWASP top 10' en de 'SANS/CWE top 25 most dangerous software errors'. Opdrachtnemer toont dit aan door een preventieve vulnerability scan en/of een penetratietest.
E83	Pentest	Opdrachtnemer zorgt dat de digitale infrastructuur (hardware en software) van de Oplossing continu gemonitord wordt op kwetsbaarheden. Patches worden aangebracht conform de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> - Binnen één week voor critical security patches (CVSS 9+); - Binnen twee weken voor high security patches (CVSS 7.0-8.9); - Bij het eerstvolgende onderhoudswindow in andere gevallen (CVSS kleiner dan 7.0). <p>Indien de toepassing extern-facing is of het de werkplek betreft gelden de volgende tijdwindows:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direct en i.i.g. binnen 24 uur voor critical security patches (CVSS 9+); - Binnen één week voor high security patches (CVSS 7.0-8.9); - Bij het eerstvolgende onderhoudswindow in andere gevallen (CVSS kleiner dan 7.0).

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		Opdrachtnemer zal tenminste jaarlijks in de Oplossing gebruikte webapplicaties en API's door een onafhankelijke penetratietest laten controleren op kwetsbaarheden. Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal over aangetroffen kwetsbaarheden en ondernomen acties en tenminste jaarlijks over de penetratietest en ondernomen actie dienaangaande. Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever de originele rapportage van de vulnerability scan en penetratietest beschikbaar.
E84	Preventie	Opdrachtnemer implementeert beheersmaatregelen tegen cyberaanvallen voor detectie, preventie en herstel in combinatie met een passend risicobewustzijn bij de eigen medewerkers.
E85	Assurance	Opdrachtnemer beschikt over, dan wel levert na 1 jaar, een onafhankelijke Service Organization Control (SOC) 2 Type 2 dan wel SOC 3 rapportage of een ISAE 3402 type II verklaring om aan te tonen in control te zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Assurance-verklaring onderhouden wordt.
E86	Hardening	Componenten waaruit de Oplossing bestaat (zoals maar niet beperkt tot (Cloud)platforms, hypervisors, containerplatforms, (besturings)systemen, database platforms) dienen door Opdrachtnemer afdoende te zijn gehardened aan de hand van CIS benchmarks of vergelijkbare voorschriften van de fabrikant (comply or explain).
E87	Updates	Opdrachtnemer hanteert een degelijk patchschema om alle componenten waaruit de Oplossing bestaat (zoals firmware, operating systems, applicaties) actueel te houden, om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen. De componenten die onderdeel zijn van de Oplossing worden door de desbetreffende leverancier/fabrikant ondersteund, minimaal op het gebied van security updates.
E88	Cookies en HTTP Secure Headers	Waar de Oplossing gebruik maakt van Cookies of HTTP verkeer worden adequate beveiligingsinstellingen toegepast. Cookies dienen te zijn voorzien van de 'secure' en 'httponly' flags. Tevens bevatten cookies geen persoonlijke informatie en vindt de uitwisseling altijd via adequate transportbeveiliging conform E22.14 plaats. De Oplossing is vrij van tracking cookies. HTTP Secure Headers worden overeenkomstig met Best Practices (bijvoorbeeld op basis van OWASP Secure Headers Project) toegepast.

9. Beschikbaarheid

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E89	Beschikbaarheid omgeving	Het minimale beschikbaarheidspercentage exclusief tijd voor onderhoud is 99,5% per maand. In de Supportdocumentatie wordt uitgewerkt hoe wordt omgegaan met geplande en ongeplande (bijvoorbeeld bij een security incident) onderhoudsvensters. In ieder geval meldt Opdrachtnemer geplande downtime, bijvoorbeeld als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of het installeren van een nieuwe release, minimaal 48 uur van tevoren bij Opdrachtgever. Wanneer werkzaamheden binnen werkuren van Opdrachtgever plaatsvinden die downtime met zich meebrengen, vraagt Opdrachtnemer eerst instemming van Opdrachtgever voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd.
E90	Functioneel Beheer	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle functionele beheerwerkzaamheden kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige Gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing terwijl functioneel beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd.
E91	Performance	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Oplossing in 95% van de gevallen een maximale wachttijd voor het opbouwen van een regulier scherm van 1 seconde heeft. In 99% van de gevallen bedraagt de wachttijd maximaal 2 seconden. Hierbij wordt uitgegaan van voldoende bandbreedte (>1Mbit) en een lage latency (<60ms) aan de gebruikerszijde. Er mag geen performance degradatie plaatsvinden na verloop van tijd.
E92	Responsetijd	Batchprocessen, zoekopdrachten, sorteringen en filteropdrachten hebben geen invloed op de responsetijd van de reguliere processen (bij gebruik van de Oplossing binnen het normale service-window). Hierbij uitgaande van voldoende bandbreedte en lage latency aan de gebruikerskant.
E93	Monitoring	Opdrachtnemer zorgt voor monitoring van de beschikbaarheid en performance van de Oplossing en dat Opdrachtgever direct gealarmeerd wordt bij onder andere (niet uitputtend): uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename in verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten, ongeautoriseerde wijzigingen aan configuratiebestanden, ongeautoriseerde wijzigingen aan systeembestanden etc. De Oplossing omvat een Intrusion Detection of Intrusion Prevention Systeem.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E94	Scheiding	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er minimaal een virtuele scheiding aanwezig is tussen de (productie)omgeving van Opdrachtgever en andere (klant)omgevingen.
E95	Gegevens	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens van Opdrachtgever tijdens transport, bewerking en opslag duurzaam geïsoleerd zijn van beheerfuncties en anderen die gebruikmaken van dezelfde infrastructuur. Opdrachtnemer voorkomt dat Opdrachtgever performance-hinder ondervindt bij eventueel inzet van gedeelde componenten.
E96	Backup en restore	Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing, waarbij in het geval een restore van gegevens nodig is, de afgesproken Dienstverlening binnen 8 uur (Recovery Time Objective) kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal 24 uur dataverlies (Recovery Point Objective). Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige Oplossing 'online' is.

10. Onderhoud en beheer

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E97	Doorontwikkeling	Opdrachtnemer voert doorontwikkeling uit zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast correctief en preventief ook verstaan: a) het volgen van marktontwikkelingen in nieuwe digitale technologieën en mogelijkheden, en b) het verbeteren van de Oplossing op het gebied van bijvoorbeeld functionaliteit of veiligheid bij het ontstaan van nieuwe (veiligheids)risico's.
E98	Updates	Opdrachtnemer verstrekt zonder meerkosten updates en upgrades van de Oplossing. Dit is onderdeel van de licentieprijzen en/of beheerkosten. Opdrachtgever wil voorkomen dat voor vernieuwde functionaliteiten additionele kosten worden gevraagd. Ook wil Opdrachtgever voorkomen dat oplossingen voor incidenten en wijzigingen niet doorgevoerd kunnen worden omdat er een betaalde update of upgrade niet is afgenomen.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E99	Acceptatieomgeving	Opdrachtnemer zorgt ervoor, gedurende de contractperiode, dat er naast de productieomgeving een representatieve acceptatieomgeving beschikbaar is. De acceptatieomgeving biedt de mogelijkheid om instellingen, configuraties, koppelvlakken en integraties te testen in een realistische, representatieve omgeving, waarbij deze testen op geen enkele wijze invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en performance van de productieomgeving. Opdrachtgever wil een mogelijkheid hebben om nieuwe processen te kunnen beproeven en een mogelijkheid om nieuwe versies (updates/upgrades) te kunnen accepteren.
E100	procescontrole	De backend biedt mogelijkheden om voortgangscontroles uit te voeren of te debuggen (per procesflow). Minimaal moet zichtbaar gemaakt kunnen worden via welke processtappen aangeleverde metadata in de Gebruikersinterface getoond worden.
E101	Documentatie koppelingen	Opdrachtnemer dient een technische beschrijving van alle gerealiseerde koppelingen, integraties en de daarbij toegepaste configuraties aan te leveren voor afronding van de implementatie en deze vervolgens te onderhouden. De beschrijving omvat minimaal een specificatie van de uitgewisselde gegevens en de wijze waarop dit gebeurt.

11. Servicemanagement

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E102	Taal	Opdrachtnemer voorziet in Nederlandstalige en/of Engelstalige gebruiksdokumentatie en de servicedesk communiceert in de Nederlandse en/of Engelse taal.
E103	Technisch beheer	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en applicatiebeheer van de Oplossing.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E104	Supportdocumentatie	De afspraken met betrekking tot het technisch en applicatiebeheer worden nader uitgewerkt in Supportdocumentatie (SLA of soortgelijk document waarin procedures en dienstverleningsniveau's zijn vastgelegd). Opdrachtnemer is, ten aanzien van de Oplossing, minimaal verantwoordelijk voor: a) installatie van aanbevolen updates en upgrades van de Oplossing. Ook de onderliggende componenten zoals het operating systeem, eventueel gebruikte middleware en het basic input/output systeem; b) informatiebeveiliging; c) bewaken en controleren van de infrastructuur; d) configuratiemanagement op het cloud platform; e) beheer van opslagcapaciteit.
E105	Supportdocumentatie	<p>Voordat de Oplossing in beheer (fase in het project) wordt genomen, wordt in (concept) Supportdocumentatie (SLA of soortgelijk document waarin procedures en dienstverleningsniveau's zijn vastgelegd) minimaal de volgende punten concreet en in detail uitgewerkt, waarbij relevante eisen in dit PvE van toepassing blijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) incidentmanagementprocedure, waarin in ieder geval, maar niet uitsluitend, aandacht is voor het rapporteren over (beveiligings)incidenten, problemen, datalekken en wijzigingen; b) incidentmatrix (prioriteiten, norm oplostijden, norm reactietijden (dienstverleningsniveau), terugkoppelingswijze); c) communicatie- en escalatiematrix met contactpersonen, kanalen en een C-level overlegoptie; d) kanalen waarlangs vragen, verzoeken, incidenten, changes, klachten, enhancements etc. gemeld kunnen worden; e) benodigde rapportages over het dienstverleningsniveau (inhoud, frequentie, wijze van opleveren); f) klachtafhandelingsprocedure met minimaal een verbeteremplate; g) een beschrijving van standaard en niet-standaard wijzigingen en hun bijbehorende servicelevels; h) overlegstructuur: type, contactpersonen, frequentie, benodigde voorbereiding, onderwerpen/agenda; i) beoordelingsmethodiek jaarlijkse evaluatie en de borgingsprocedure voor verbeteringen; j) procedure voor gepland en ongepland onderhoud. Wijze van communicatie, release notes publicatie; k) procedure voor actueel houden exitplan. <p>Inschrijver dient als onderdeel van de Inschrijving een concept SLA aan te leveren. Deze wordt na gunning verder afgestemd tussen Partijen.</p>

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E106	Escalatie	<p>De Supportdocumentatie (SLA of soortgelijk document waarin procedures en dienstverleningsniveau's zijn vastgelegd) die Opdrachtnemer aanbiedt omvat onder andere:</p> <p>a) de wijze waarop verbeteringen worden doorgevoerd in geval dat er verminderde Dienstverlening/kwaliteit wordt geleverd (bijv. door middel van een verbeterplan);</p> <p>b) een escalatieprocedure zodat op verschillende niveau's (Operationeel, Tactisch en Strategisch) een onderwerp besproken kan worden;</p>
E107	Servicedesk	<p>Opdrachtnemer verzorgt een servicedesk waar Opdrachtgever terecht kan voor technische en functionele ondersteuning. De servicedesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De servicedesk is in ieder geval telefonisch en via e-mail bereikbaar. Voor contact met de servicedesk zal er 1 centraal telefoonnummer en 1 vast e-mailadres beschikbaar worden gesteld. Onderdeel van de servicedesk is een online webportaal waarin meldingen, vragen, incidenten en wijzigingsverzoeken gemeld en (op)gevolgd kunnen worden door Opdrachtgever.</p>
E108	Servicedesk tijdstippen	<p>De servicedesk is op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) van minimaal 09.00 uur tot 17.00 uur, Nederlandse tijd beschikbaar. Een uitzondering hierop vormen in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet. Buiten het servicewindow is het, met uitzondering van telefonisch contact, uiteraard wel gewoon mogelijk om via de diverse kanalen meldingen aan te maken.</p>
E109	Servicedesk verzoeken	<p>Opdrachtgever kan onbeperkt incidenten en wijzigingsverzoeken indienen. Excessen of vermeend misbruik wordt besproken, maar er worden geen kosten in rekening gebracht. Opdrachtgever wil hiermee voorkomen dat er additionele kosten worden gerekend voor incidenten en standaard wijzigingen.</p>
E110	Afhandelen incidenten	<p>Opdrachtnemer biedt de volgende servicelevels of vergelijkbaar dan wel beter op incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prioriteit kritiek: Opdrachtgever kan niet meer werken met de Oplossing. Reactietijd en start oplossen binnen 1 uur. Maximale duur verstoring is 8 uur na melden.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		<ul style="list-style-type: none"> - Prioriteit hoog: Opdrachtgever kan met een kritisch proces niet meer werken. Reactietijd en start oplossen binnen 2 uur. Maximale duur verstoring is 16 uur na melden. - Prioriteit midden: Opdrachtgever kan werken met een tijdelijke workaround. Reactietijd en start oplossen binnen 4 uur. Maximale duur verstoring is 72 uur na melden. - Prioriteit laag: Opdrachtgever kan gewoon doorwerken, de verstoring treft minder dan 10% van de medewerkers en het getroffen proces is niet kritisch. Reactietijd en start oplossen binnen 8 uur. <p>Opdrachtnemer zorgt dat bij 90% van de incidenten die kritiek, hoog of midden zijn, de reactietijd en de tijd van de verstoring niet worden overschreden. Tevens levert Opdrachtnemer, bij kritische en hoge incidenten, binnen 5 Werkdagen een Root Cause Analysis (RCA) op.</p> <p>RCA moet minimaal de volgende onderdelen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - omschrijving/oorzaak verstoring; - tijden & duur van de verstoring; - genomen acties ten aanzien van de oplossing; - genomen maatregelen ter voorkoming van herhaling.
E111	Standaard wijzigingen	Standaard wijzigingen kennen een maximale oplostijd van 2 Werkdagen vanaf moment van aanmelden.
E112	Security- en privacy incident	Opdrachtnemer dient onverwijld maar binnen 24 uur Opdrachtgever te informeren wanneer er sprake is van een gegevens-/datalek of security incident.
E113	Training en opleiding Functioneel Beheer	Opdrachtnemer kan trainingen en opleidingen verzorgen aan Functioneel Beheerders van Opdrachtgever ten behoeve van het werken met de Oplossing, dit gedurende de looptijd van het contract. Opdrachtnemer verzorgt

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		een training(en) voor Functioneel Beheerders bij de start van de implementatie van de Oplossing. De kosten voor de initiële trainingen die plaatsvinden voordat de Oplossing in productie wordt genomen zijn in de prijsstelling voor de implementatie opgenomen. De kosten voor aanvullende trainingen of opleidingen daarna dienen separaat in rekening te worden gebracht.
E114	Opleidingsomgeving	Ten behoeve van een training of opleiding stelt Opdrachtnemer een opleidingsomgeving beschikbaar, waarmee op een realistische wijze met de Oplossing geoefend kan worden.
E115	Rapportage	Minimaal ieder kwartaal levert Opdrachtnemer een Financiële en Service Level Rapportage op aan Opdrachtgever, welke naast een overzicht van de kosten, minimaal de maandelijks uptime en een overzicht van (security)incidenten, wijzigingen en problemen bevat met hun response en oplostijden. Deze rapportage dient als input voor de kwartaalbesprekingen en de jaarlijkse evaluatie.
E116	Overleg	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren samen minimaal eens per kwartaal een overleg om de Dienstverlening te bespreken. Tijdens dit gesprek wordt teruggekeken naar de afgelopen periode en wordt gezamenlijk bepaald of de huidige dienstverlening nog aansluit bij de actuele behoefte. Opdrachtnemer neemt het initiatief om dit overleg in te plannen en vult dit in met een vast contactpersoon.
E117	Evaluatie	Eens per jaar wordt een evaluatie ingepland tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze evaluatie leidt tot een beeld van de Dienstverlening die is geleverd en leidt tot inzicht in gezamenlijk gedragen verbeteringen die kunnen worden doorgevoerd. Deze evaluatie zal in verslag door Opdrachtnemer worden weergegeven en binnen 20 Werkdagen worden opgeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt het initiatief om deze jaarlijkse evaluatie in te plannen. Innovatie op de lange termijn (+1 jaar), de roadmap voor het nieuwe jaar en eventuele verlenging van de Dienstverlening zijn hierbij vaste onderwerpen.
E118	Kennisbehoud	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen, naast professionele aanpak, serviceverlening, pro-actief denken/doen, dient Opdrachtnemer te zorgen voor kennisbehoud bij wisseling van vaste contactpersonen.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E119	Samenwerkruimte	Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (inclusief implementatiefase) een samenwerkingsplatform (bijvoorbeeld Jira) ter beschikking. Binnen de samenwerkingsomgeving moeten rapporten, documentatie en (technische)beschrijvingen met betrekking tot de Oplossing beschikbaar worden gesteld. Bovendien moet het voor de KB mogelijk zijn om schriftelijke vragen te stellen aan het team van Opdrachtnemer. Het platform dat door Opdrachtnemer wordt ingezet dient te voldoen aan security en privacy eisen zoals opgenomen binnen dit Programma van Eisen.
E120	Monitoring	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van security monitoring van de Oplossing. Opdrachtnemer voorziet in een security monitoring-systeem en onderhoudt deze, die in staat is om alle relevante loggegevens, activiteiten en gebeurtenissen binnen de Oplossing te monitoren. Het security monitoring-systeem moet proactief zijn en in staat zijn om verdachte activiteiten, afwijkend gedrag en beveiligingsincidenten te detecteren. Het dient te beschikken over analyse- en algoritmemogelijkheden om potentiële bedreigingen te identificeren. Tevens verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een Security Operations Center (SOC) of een vergelijkbaar team heeft, dat verantwoordelijk is voor het 24/7 monitoren en reageren op security-gerelateerde gebeurtenissen en incidenten.

12. Commercieel en Facturatie

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E121	Prijzenblad	Inschrijver biedt de financiële aanbidding aan door Bijlage K in te vullen. Inschrijver mag alleen de aangegeven cellen invullen. Het is, met uitzondering van de cellen die aangemerkt zijn als 'invulbaar', niet toegestaan om het prijzenblad aan te passen.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E122	Eenmalige kosten	De eenmalige kosten die Inschrijver in rekening wil brengen voor de implementatie van de Oplossing dienen opgegeven te worden binnen het prijzenblad. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de opgegeven kosten all-in zijn voor de volledige implementatie van de Oplossing. Er kunnen dus geen meerkosten in rekening worden gebracht.
E123	Jaarlijkse kosten	<p>Binnen het prijzenblad heeft Inschrijver de mogelijkheid om de jaarlijks terugkerende kosten op te geven. De door Inschrijver op te geven kosten zijn all-in en hebben betrekking op het gebruik van de volledige Oplossing zoals door Inschrijver is aangeboden (dus ook inclusief hosting, technisch beheer en de ondersteuning van de KB).</p> <p>De aan te bieden jaarlijkse kosten zijn inclusief het Gelicentieerd Materiaal en Open Access Materiaal dat via de Oplossing wordt aangeboden.</p>
E124	Meerkosten uitbreiding	De KB benadrukt dat het gebruik van de Oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan toenemen. Daarbij is het mogelijk dat het aantal Records binnen de KB-Collectie toeneemt of de KB gebruik wil gaan maken van meerdere Gebruikersinterfaces. Eventuele meerkosten die Inschrijver wil rekenen dienen opgegeven te worden op het prijzenblad. Het is toegestaan om voor deze posten een 0-tarief in te vullen.
E125	Aanvullende ondersteuning	Het is mogelijk dat de KB gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende ondersteuning wenst of wijzigingen van de Oplossing (niet zijnde technisch onderhoud of verbonden aan de SLA) wil doorvoeren. Opdrachtnemer mag in dat geval de uurtarieven in rekening brengen zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Het is daarbij een voorwaarde dat de uurtarieven die Inschrijver opgeeft marktconform zijn. De inzet van aanvullende ondersteuning of uitvoering van dergelijke werkzaamheden vindt alleen plaats nadat de KB akkoord is gegaan met de offerte (inclusief urenbegroting) van Opdrachtnemer.
E126	Facturatietermijnen	Facturatie vindt plaats overeenkomstig met de termijnen zoals opgenomen in de Overeenkomst.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E127	Gegevens	<p>Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p>Gegevens Opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsnaam - Adres - Telefoonnummer - KvK-nummer - Btw-nummer - IBAN-rekeningnummer - Debiteurnummer - Btw-nummer <p>Gegevens aanbestedende Dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisatienaam - Adres - Contractnummer <p>Factuur gegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factuurdatum - Factuurnummer - Ordernummer - Periode waar de factuur betrekking op heeft - Totaal factuurbedrag exclusief BTW - BTW-percentag - BTW-bedrag factuur - Totaal factuurbedrag inclusief BTW

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de KB en de Opdrachtnemer vastgesteld.
E128	E-factuur	Facturen worden uitsluitend onder vermelding van het inkoopordernummer als e-factuur, volgens de UBL 2.1 standaard, via Peppol of digitaal in pdf-formaat aan digifez@kb.nl verstuurd.
E129	Afhandeling	Indien een factuur niet voldoet aan de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
E130	Verrekening	De KB is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.