

Bijlage A – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen vormt een bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding 'Verrichten van onderzoeken' van de KB, hierna te noemen Opdrachtgever.

Door ondertekening van het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd naar aanleiding van antwoorden in een Nota van Inlichtingen.

De in deze Bijlage opgenomen eisen zijn de minimale kaders die gelden vanuit de Raamovereenkomst. Hier kan in een Minicompetitie een uitwerking en/of aanvulling op gedaan worden.

1. Algemene eisen	
Eis 1.1.	Nederlandse taal Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze aanbesteding en de Nadere Opdrachten moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.
Eis 1.2.	Vast contactpersoon Opdrachtnemer stelt, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht één vast, beslissingsbevoegd, contactpersoon beschikbaar voor de gehele duur van de Opdracht. Deze persoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend. Indien de contactpersoon langer dan vijf werkdagen afwezig is wordt de Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte gebracht en wordt door Opdrachtnemer een vervanger aangewezen.
Eis 1.3.	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever telefonisch, per mail en via Microsoft Teams-omgeving bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur. Op niet-acute vragen wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd.
Eis 1.4.	Microsoft Teams De digitale/online samenwerking tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via de Microsoft Teams-omgeving van de KB. In deze omgeving worden bijvoorbeeld vragenlijsten, samples en resultaten gedeeld, video-overleg gehouden en berichten gestuurd. Communicatie via de Teams-omgeving geniet de voorkeur boven e-mail.
Eis 1.5.	Communicatie-uitingen Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van de KB.

1. Algemene eisen

Eis 1.6.	Evaluatieoverleg Gedurende de looptijd van de Opdracht vindt minimaal eenmaal per jaar een strategisch en tactisch evaluatieoverleg plaats tussen een bij de Opdrachtgever aangewezen functionaris en de contactpersoon (eis 1.2) van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van dit overleg. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan, uiterlijk één week na het overleg. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de agenda van dit overleg. (Deelname aan) Minicompetities vormt een vast onderwerp op de agenda tijdens het evaluatieoverleg.
----------	---

2. Minicompetitie(s)

	Proces
Eis 2.1.	Nadere Offerte Opdrachtgever brengt na het ontvangen van een nadere offerteaanvraag binnen minimaal vijftien werkdagen een offerte uit. In een Nadere Offerte neemt Opdrachtnemer minimaal het volgende op: - Een visie op deze Opdracht: inschatting resultaten, haalbaarheid, kansen en bedreigingen; - Een voorstel voor de toe te passen onderzoeksmethoden (incl. motivatie); - Een globaal plan voor het voorbereiden van het onderzoek; - Inzicht in aanpak voor de benadering en het betrekken van de doelgroep; - Een globaal plan voor het uitvoeren van het onderzoek (inclusief meten en oplevering); - Een globale planning; - Een uitgebreid overzicht van de te verwachte kosten, urenverdeling per specialisme en een uurtarieven per benodigd specialisme (incl. motivatie); - Handtekening van een gevolmachtigde vertegenwoordiger.
Eis 2.2.	Leveringsplicht Als Opdrachtnemers voor een Nadere Offerteaanvraag niet (binnen de gestelde tijd) de gevraagde dienstverlening kunnen leveren, staat het de Opdrachtgever vrij om zelf de vervolgroute te bepalen en het betreffende onderzoek buiten de Raamovereenkomst om één op één bij een andere leverancier in te kopen.

2. Minicompetitie(s)

Eis 2.3.	Deelname Minicompetitie Opdrachtnemer is niet verplicht om een Nadere Offerte uit te brengen. Opdrachtnemer maakt proactief kenbaar indien zij besluit om geen Nadere Offerte uit te brengen, uiterlijk binnen tien werkdagen na het uitzetten van de Minicompetitie.
Eis 2.4.	Oplevertermijn Indien de (gecontracteerde) Opdrachtnemers binnen de gewenste opleverdatum (zoals in de nadere offerteaanvraag is gevraagd) niet kan leveren, behoudt Opdrachtgever het recht voor een andere marktpartij te benaderen.
	Tarieven
Eis 2.5.	Het door de Opdrachtnemer tijdens de Aanbesteding aangeboden all-in uurtarief in euro's per functionaris exclusief btw wordt één-op-één overgenomen in Minicompetities door Opdrachtnemer.
Eis 2.6.	Een fee boven op de uurtarieven is niet toegestaan. Alle uurtarieven zijn all-in tarieven.

3. Digitale toegankelijkheid

Eis 3.1.	Europese standaard Als publieke instelling dient de Opdrachtgever en daarmee ook alle middelen die in het kader van onderzoek digitaal naar buiten worden gebracht (bv. online vragenlijsten, rapportages, publicaties, dashboards) te voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid. De middelen die door Opdrachtnemer worden (op)geleverd voor digitaal gebruik, voldoen aantoonbaar aan de eisen voor digitale toegankelijkheid zoals omschreven in de Europese standaard EN 301 549 (meest recente versie), waarvan de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid, de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1 of een recentere versie), deel uitmaken.
Eis 3.2.	Niveaus De middelen die door Opdrachtnemer worden (op)geleverd voor digitaal gebruik, voldoen aantoonbaar aan de richtlijnen uit de WCAG 2.1 (of een recentere versie), niveau A en AA.
Eis 3.3.	Rapportages Indien de oplevering van een rapportage document onderdeel is van de opdracht, levert Opdrachtnemer deze op als digitaal toegankelijke PDF-document. Dit document voldoet aan de eisen uit de ISO-standaard PDF/UA.

3. Digitale toegankelijkheid

Eis 3.4.	Kennis en expertise Opdrachtnemer heeft kennis op het gebied van digitale toegankelijkheid of schakelt een externe partner in om aan de eisen voor digitale toegankelijkheid te kunnen voldoen.
----------	---

4. Dataverzameling

	Algemeen
Eis 4.1.	Gebruiksvriendelijkheid De onderzoeksmethodieken die Opdrachtgever inzet, zijn gebruiksvriendelijk en intuïtief. Ook onervaren en minder vaardige respondenten kunnen eenvoudig deelnemen aan de onderzoeken die Opdrachtnemer uitvoert.
Eis 4.2.	Nederlandse taal Alle communicatie, documenten en correspondentie met respondenten wordt in de Nederlandse taal gevoerd en/of opgesteld.
Eis 4.3.	Taalniveau Alle communicatie, documentatie en correspondentie met respondenten wordt ingericht op een passend taalniveau. Voor respondenten die een dwarsdoorsnede van de Nederlandse bevolking vormen, wordt dit bijvoorbeeld ingericht in eenvoudige taal (taalniveau B1).
Eis 4.4.	Onderzoeksmethodieken Opdrachtnemer kan verschillende onderzoeksmethodieken toepassen en indien gewenst combineren voor één onderzoek, bijvoorbeeld kwantitatieve en kwalitatieve methoden.
Eis 4.5.	Inhoudelijke afstemming De vorm waarmee de data verzameld wordt, bijvoorbeeld de vragenlijsten of het vraagscript, wordt opgesteld door Opdrachtnemer op basis van de door Opdrachtgever geleverde input in de opdrachtomschrijving en kick-off. Na oplevering van een eerste conceptversie door Opdrachtnemer kan Opdrachtgever feedback leveren en worden deze door Opdrachtnemer in 2 iteratierondes verwerkt.
Eis 4.6.	Respondentcommunicatie Opdrachtnemer verzorgt alle communicatie met respondenten voor het uitbestede onderzoek. Uitzonderingen zijn in overleg mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de doelgroep klanten van de KB betreft.
Eis 4.7.	Respondentenwerving

4. Dataverzameling	
	Opdrachtnemer verzorgt de werving van respondenten voor het uitbestede onderzoek. Uitzonderingen zijn in overleg mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de doelgroep klanten van de KB betreft.
Eis 4.8.	Inzicht in response Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever tijdens het veldwerk periodiek inzicht in de response (op totaal niveau en naar relevante subgroepen). Dit biedt de mogelijkheid om eventueel bij te sturen indien de response anders is dan verwacht. Tijdens de kick-off van het onderzoek wordt afgestemd wanneer en in welke vorm dit inzicht wenselijk is.
Eis 4.9.	Inzicht in tussentijdse resultaten De Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever tijdens het veldwerk inzicht in de gegeven antwoorden van de respondenten (bijvoorbeeld spreiding gesloten antwoorden, weergave open antwoorden). Dit biedt de mogelijkheid om eventueel bij te sturen indien de response anders is dan verwacht. Tijdens de kick-off van het onderzoek wordt afgestemd wanneer en in welke vorm dit inzicht wenselijk is.
Eis 4.10.	Tussentijdse kwaliteitscheck Als een deel van de data verzameld is, voert Opdrachtnemer een tussentijdse kwaliteitscheck uit op de data (bv. op de eerste 10% bij een online vragenlijst). Opdrachtnemer koppelt het resultaat van deze check terug aan Opdrachtgever. Indien afwijkingen of onverwachte resultaten worden geconstateerd, wordt besproken of het veldwerk volgens plan wordt voortgezet of dat bijsturing (bv. aanpassen vragenlijst, extra inzet op specifieke groep respondenten) nodig is.
Eis 4.11.	Kwaliteitscontrole De kwaliteit van de verzamelde data wordt door de Opdrachtnemer gedurende en na afloop van de dataverzameling gecontroleerd, bijvoorbeeld door te checken op inconsistenties in antwoorden, outliers, incomplete data en feedback van de respondenten over de dataverzameling.
Eis 4.12.	Wijzigingen Ook na de start van een dataverzameling kan de vragenlijst op verzoek van de Opdrachtgever nog worden aangepast, bijvoorbeeld om de vragenlijst in te korten vanwege tegenvallende respons, om een vraagstelling te verhelderen na feedback van respondenten of na constatering van inconsistenties in de data.
Eis 4.13.	Respondentenbeloning Opdrachtnemer verzorgt de eventuele beloning van respondenten voor deelname aan het onderzoek, inclusief eventuele reiskosten. Uitzonderingen zijn in overleg mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de doelgroep klanten van de KB betreft.

4. Dataverzameling	
	De kosten voor respondentenbeloningen (incl reiskosten) zullen, indien van toepassing, per Nadere offerte in het kostenoverzicht opgenomen worden. De respondentenbeloningen dienen één-op-één aan Opdrachtgever te worden gefactureerd. Voor reisvergoeding van respondenten mag 100% van werkelijk gemaakte reiskosten met het OV worden gefactureerd en voor reiskosten met ander vervoer mag maximaal €0,23 per gereisde kilometer in rekening worden gebracht. Alle af te leggen afstanden worden berekend via de snelste route die bekend is via de website van de ANWB. De verklaring van de afgelegde kilometers dient als Bijlage bij de factuur te worden ingediend.
Eis 4.14.	Respons doelen Voorafgaand aan de dataverzameling bespreekt Opdrachtnemer het beoogde aantal respondenten met Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt vooraf een onderbouwde berekening voor het aantal te benaderen respondenten om dit aantal te behalen en houdt daarbij rekening met bijvoorbeeld online afhakers en no-show bij kwalitatief onderzoek. Indien wezenlijk dreigt te worden afgeweken van het beoogde aantal respondenten (in negatieve zin) kaart Opdrachtnemer dit tijdig aan en stelt mogelijke alternatieven, oplossingen of wijzigingen voor. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om het afgesproken aantal respondenten alsnog te behalen en draagt hier de kosten voor.
Eis 4.15.	Herhaalmetingen Indien een onderzoek wordt herhaald (bv. jaarlijks) door dezelfde Opdrachtnemer, maakt Opdrachtnemer voor de herhaalmeting een efficiencyslag door te putten uit het werk dat eerder is uitgevoerd (bv. geprogrammeerde vragenlijsten kopiëren i.p.v. opnieuw programmeren, syntaxen hergebruiken voor analyse).
Kwantitatieve dataverzameling	
Eis 4.16.	Responsetijden Voor online vragenlijsten hanteert Opdrachtnemer de volgende maximale responsetijden voor gebruikers: - Bevragingen 1,0 seconde; - Gegevensverwerking 3,0 seconden; Aangegeven tijden zijn controleerbaar. Voor gebruikers wordt de voortgang visueel inzichtelijk gemaakt, bijvoorbeeld middels een voortgangsbalk of zandloper.

4. Dataverzameling	
Eis 4.17.	Mixed mode Opdrachtnemer kan verschillende vormen van vragenlijsten uitzetten en indien gewenst combineren voor één onderzoek, zoals openbare online vragenlijsten (bv. toegankelijk via algemene link of QR-code) en vragenlijsten op persoonlijke uitnodiging (bv met individuele link die code en wachtwoord bevat).
Eis 4.18.	Devices en browsers Vragenlijsten zijn toegankelijk als webpagina, die schaalbaar is en op de meest gebruikte devices (zoals desktopcomputer, laptop, tablet, smartphone) en in verschillende browsers goed te gebruiken.
Eis 4.19.	Routing Routing - ofwel het gebruik van voorwaarden/condities/formules - in vragenlijsten, in de te registreren velden (blokken, vragen, antwoordopties) is mogelijk. Als bibliotheken bijvoorbeeld een dienst niet aanbieden, moeten zij (een deel van de) vragen over de betreffende dienst kunnen overslaan.
Eis 4.20.	Uitnodigingen Om de start van een online vragenlijst aan te kondigen of gebruikers te herinneren aan een nog openstaande vragenlijst, verstuurt de Opdrachtnemer e-mails naar de relevante respondenten.
Eis 4.21.	Begrippen In vragenlijsten kunnen bepaalde begrippen en termen uit de vragen worden toegelicht, bijvoorbeeld via een vraagknop of in visueel herkenbare (en digitaal toegankelijke) kaders.
Eis 4.22.	Terug in de vragenlijst Respondenten kunnen tijdens het invoeren van data heen en weer gaan in de vragenlijst om antwoorden aan te passen, waarna het oude antwoord wordt overschreven in de dataset.
Eis 4.23.	Afsluiten en hervatten Na afsluiten van een vragenlijst is het mogelijk om de vragenlijst weer te hervatten, direct of op een later moment als de gebruiker niet in de gelegenheid is om de vragenlijst in één keer in te vullen. De eerder ingevulde antwoorden worden automatisch opgeslagen en bij opnieuw opstarten getoond.
Eis 4.24.	Uitzetten in batches Uitnodigingen voor vragenlijsten worden in overleg in batches verstuurd (bv. eerst 10%) ten behoeve van een tussentijdse kwaliteitscheck - uitgevoerd door de Opdrachtnemer - op de data.
Eis 4.25.	Complexiteit Opdrachtnemer is ervaren in het programmeren van complexe en uitgebreide vragenlijsten (bv. voorwaarden op vragen en antwoordopties, routing gebaseerd

4. Dataverzameling

	op optellingen van eerdere antwoorden, inlezen van antwoorden uit eerdere vragen, inlezen van data uit samples, checks in vragenlijst, vooraf ingevulde antwoorden tonen).
	Kwalitatieve dataverzameling
Eis 4.26.	Faciliteren Opdrachtnemer organiseert en faciliteert de kwalitatieve dataverzameling (eventueel in samenwerking met partners) en regelt daarbij ook zaken als locaties, routebeschrijving, ontvangst, koffie/thee, lunch en opnameapparatuur. Kosten gemaakt voor het huren van een locatie en het aanbieden van koffie/thee of lunch mogen één-op-één aan de Opdrachtgever worden gefactureerd. Een overzicht van de werkelijk gemaakte kosten worden als Bijlage bij de factuur verstrekt.
Eis 4.27.	Meekijken met het veldwerk Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever kan meekijken met het veldwerk, bijvoorbeeld door in een andere ruimte mee te kijken met een focusgroep of door toegang te krijgen tot de online community waarin het onderzoek plaatsvindt. Opdrachtgever kan tijdens het meekijken observaties, aandachtspunten en vragen met Opdrachtnemer delen die Opdrachtnemer kan inbrengen in het veldwerk.

5. Samenwerking

Eis 5.1.	Huisstijl Alle communicatie, documentatie en correspondentie die in het kader van deze Opdracht openbaar wordt gepubliceerd, wordt vormgegeven in een look & feel die aansluit bij de huisstijl van het desbetreffende onderzoeksonderwerp (bijvoorbeeld de huisstijl van de Opdrachtgever, van de betreffende dienst of van het bibliotheeknetwerk). Per opdracht geeft Opdrachtgever aan welke huisstijl gehanteerd dient te worden.
Eis 5.2.	Financiële wijzigingen Eventuele bijkomende kosten of wijzigingen in budget worden door Opdrachtnemer ter akkoord voorgelegd aan Opdrachtgever. Werkzaamheden die voor extra kosten of wijzigingen in het budget zorgen worden pas uitgevoerd na een schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
Eis 5.3.	Partnerschap Opdrachtnemer stelt zich op als meewerkend, proactieve partner van Opdrachtgever. Zo helpt Opdrachtnemer Opdrachtgever bijvoorbeeld om

5. Samenwerking

	onderzoeksvragen en -wensen van Opdrachtgever aan te scherpen, achterhaalt Opdrachtnemer de vraag achter de vraag en denkt Opdrachtnemer mee over de meest passende inzet en vorm van onderzoeksresultaten.
Eis 5.4.	Proactief informeren Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden. Daarbij doet Opdrachtnemer een aantal voorstellen om bij te sturen en bespreekt het vervolg met Opdrachtgever.
Eis 5.5.	Geen verplichting tot software afname Inkoop van software ten behoeve van onderzoek, zoals software voor survey-afname of datavisualisatie, valt buiten scope van deze Aanbesteding. Indien Opdrachtnemer software ten behoeve van onderzoek aanbiedt, is Opdrachtgever niet verplicht dergelijke software (voor eigen gebruik) bij Opdrachtnemer af te nemen.
	Personele bezetting
Eis 5.6.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de Opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 5.7.	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet en/of expertise van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

6. Oplevering

Eis 6.1.	Oplevering ruwe data Na afloop van het onderzoek deelt Opdrachtnemer de volledige ruwe dataset met Opdrachtgever. Indien van toepassing wordt ook een begeleidend codeboek opgeleverd, met toelichting op de labels van variabelen en values uit de dataset. De vorm waarin de ruwe data worden opgeleverd kan per Nadere Opdracht verschillen (bv Excel of SPSS-dataset, transcript, gespreksverslag, opname) en wordt vooraf met Opdrachtgever afgestemd.
Eis 6.2.	Eindresultaat Per opdracht wordt door Opdrachtgever in de opdrachtoomschrijving vastgesteld wat het gewenste eindresultaat is. Bijvoorbeeld een rapport met

6. Oplevering

	beschrijvingen van de resultaten, conclusies en aanbevelingen (in Word/pdf), presentatie (in PowerPoint), dataset (in Excel/SPSS), workshop, etc. Opdrachtnemer verzorgt het gewenste eindresultaat.
Eis 6.3.	Eigendom Met de oplevering van het eindresultaat, inclusief de ruwe data, draagt Opdrachtnemer na afronding van de Nadere Opdracht het eigendom van deze documenten over aan Opdrachtgever.

7. Juridisch, privacy en security

Eis 7.1.	Algemene voorwaarden De algemene en/of verkoopvoorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van de inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen dan de algemene inkoopvoorwaarden van de KB (bijlage E).
Eis 7.2.	AVG Wetgeving Indien Opdrachtnemer, in opdracht van Opdrachtgever, voor een Nadere Opdracht persoonsgegevens verwerkt, is de AVG van toepassing op de verwerking. De Concept Verwerkersovereenkomst (bijlage C) wordt afgesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Verwerker). Per Nadere Opdracht is het mogelijk dat aanvullende afspraken worden vastgelegd i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens.
Eis 7.3.	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.
Eis 7.4.	Informatiebeveiliging De uitwisseling en overdracht van gegevens en bestanden is zodanig beveiligd, dat onbevoegden geen kennis kunnen nemen van de informatie of onderdelen daarvan. Dit geldt niet alleen voor onderzoekssoftware, maar ook voor elektronische uitwisseling via netwerk, e-mail en andere digitale verbindingen, en het gebruik van digitale datadragers (zoals usb-sticks en geheugenkaartjes). Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de door NCSC aanbevolen protocollen waarbij voor transportbeveiliging minimaal TLS1.2 geldt en voor opslagbeveiliging (encryptie) geldt AES-256.
Eis 7.5.	Onderzoekssoftware Opdrachtnemer maakt gebruik van onderzoekssoftware via een Europese rechtspersoon die niet onderhevig is aan Amerikaanse wetgeving (waaronder de Cloud Act).

7. Juridisch, privacy en security

Eis 7.6.	Data gebruik Data die voor Opdrachtgever wordt verzameld, mag door Opdrachtnemer niet voor eigen doeleinden worden gebruikt.
Eis 7.7.	Isoleren van gegevens Gegevens van de Opdrachtgever behoren tijdens transport, bewerking en opslag geïsoleerd te zijn voor andere Gebruikers die Opdrachtnemer in beheer heeft zodanig dat deze Gebruikers geen toegang hebben tot de gegevens van Opdrachtgever.
Eis 7.8.	Verwijderen persoonsgegevens Als persoonsgegevens uit de voor Opdrachtgever uitgevoerde onderzoeken worden verwijderd, moeten deze uit alle systemen/back-ups van Opdrachtnemer (of van diens Subverwerker(s)) worden verwijderd.
Eis 7.9.	Overdracht Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Raamovereenkomst medewerking (bereidwillig en kosteloos) zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar Opdrachtgever en/of een (nieuwe) contractpartij.
Eis 7.10.	Verwerking persoonsgegevens binnen EER Persoonsgegevens dienen binnen de EER (Europese Economische Ruimte) verwerkt te worden door Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde (Sub)Verwerker(s). Indien dat om aantoonbare redenen niet mogelijk is dan zal Opdrachtnemer extra maatregelen treffen in overeenstemming met de AVG en deze maatregelen voorleggen aan de Opdrachtgever.

8. Facturatie

Eis 8.1.	Na acceptatie van een Nadere Opdracht verzendt de Opdrachtnemer, onder vermelding van de overeenkomst en het inkoopopdracht-nummer, bij aanvang van de uitvoering van de Opdracht een factuur voor 50% van de totale factuur voor de uitvoer van de Nadere Opdracht. Opdrachtnemer verzendt, na volledige verrichting en acceptatie door de Opdrachtgever, onder vermelding van de overeenkomst en het inkoopopdracht-nummer 30 dagen een factuur voor de overige 50% van de totale factuur voor de uitvoering van de Nadere Opdracht.
Eis 8.2.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
Eis 8.3.	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens van Opdrachtnemer • Bedrijfsnaam

8. Facturatie	
	• Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer Gegevens van Opdrachtgever • Organisatienaam • Naam contactpersoon • Adres • Contractnummer Factuur gegevens • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer KB • Kostenplaats • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 8.4.	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.
Eis 8.5.	Indien een factuur niet voldoet aan de in 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.
Eis 8.6.	Indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) is Opdrachtgever gerechtigd deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever.
Indexatie	
Eis 8.7.	De tarieven kunnen na de initiële looptijd vanaf 1 januari 2026 éénmaal per jaar worden bijgesteld op basis van een gedegen gemotiveerd voorstel, maar niet hoger dan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'.

8. Facturatie

Eis 8.8.	Opdrachtnemer dient een indexatie voor een komend jaar uiterlijk voor 1 november van het voorgaande jaar schriftelijk gemotiveerd bij de vaste contactpersoon van de Opdrachtgever worden aangeleverd. Indexaties kunnen alleen worden doorgevoerd en gefactureerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever op de indexatie.
Eis 8.9.	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.