

## Bijlage 5 Programma van eisen

### SD-WAN Netwerkdiensten

**16-4-2025:** In dit document zijn, naar aanleiding van gestelde vragen in de Nota van Inlichtingen 1, aanpassingen doorgevoerd. U kunt de aanpassingen herkennen door **de rode tekst, voor toevoegingen** en **de rode doorhaalde tekst voor verwijderingen**.

**02-06-2025:** In dit document zijn, naar aanleiding van gestelde vragen in de Nota van Inlichtingen 1, aanpassingen doorgevoerd. U kunt de aanpassingen herkennen door **de paarse tekst, voor toevoegingen** en **de paars doorhaalde tekst voor verwijderingen**.

| Nr.               | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Algemene eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| A1                | Opdrachtnemer hanteert de volgende definities bij onderstaande begrippen in haar inschrijving: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 uren zorg: Een locatie waar Kentalis zogenaamde intramurale zorg biedt aan (groepen) cliënten, deze zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week in operatie. Op deze locaties wordt ook vaak gebruik gemaakt van oplossingen in het domein van zorgtechnologie zoals nachtzorg, cameratoezicht en persoonsalarmering.</li> <li>• Standaard locatie met hoge beschikbaarheid: Standaard locaties met hoge beschikbaarheid zijn locaties waarbij verstoringen een aantoonbare impact hebben op de primaire zorgprocessen van Kentalis. T.o.v. 24-uurs locaties vinden deze processen echter binnen reguliere kantoor tijden plaats waardoor er alsnog andere beschikbaarheidseisen vastgesteld kunnen worden. Dit zijn met name Audiologische Centra (AC).</li> <li>• Standaard locatie met normale beschikbaarheid: Dit is de meest voorkomende locatie binnen het portfolio van Kentalis waar geen bijzondere eisen worden gesteld aan de beschikbaarheid van apparatuur. Dit zijn met name onderwijs-, dagbesteding- en ondersteunende locaties.</li> <li>• Rekencentrum een locatie met dezelfde eisen als een 24 uren zorg locatie.</li> <li>• Azure de tenant van Kentalis in de Microsoft Azure omgeving.</li> </ul> |
| A2                | De door opdrachtnemer geleverde diensten voldoen aan de criteria voor “proven technology”, te weten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een modern betrouwbaar product, techniek of concept (hierna te noemen ‘technologie’);</li> <li>• Een technologie die meer dan twee (2) jaren op de markt is (doorontwikkeling van versies op basis van roadmap);</li> <li>• Een technologie die gedurende de looptijd van het contract ondersteund wordt door opdrachtnemer.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A3                | Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend \internet als underlay-netwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A4                | Opdrachtnemer beschikt over relevante certificering wat betreft informatiebeveiliging. (bijvoorbeeld: ISO27001 <del>en voor zorgprocessen aangevuld met NEN7510</del> of gelijkwaardig.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <del>A5</del>     | <del>Opdrachtnemer beschikt over een SOC 1 Assurance Report (ISAE 3402 / SSAE 16) of dient informatie te verstrekken over een andere relevante certificering of accreditatie die is behaald. Opdrachtnemer deelt het certificaat en de details van de reikwijdte.</del>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| A5                | Opdrachtnemer beschikt over een SOC 1 Assurance Report (ISAE 3402 / SSAE 16) of dient informatie te verstrekken over een andere relevante certificering of accreditatie die is behaald. Opdrachtnemer deelt het certificaat en de details van de reikwijdte. Hoewel SOC 1 / ISAE 3402 rapporten traditioneel gericht zijn op financiële processen, zijn de onderliggende beheersmaatregelen ook relevant voor bedrijf kritische dienstverlening zoals telecom. De eis is opgesteld omdat de gevraagde dienstverlening directe impact hebben op bedrijfscontinuïteit en operationele processen van Kentalis, daarnaast omvat ISAE 3402 ook operationele controls, zoals beschikbaarheid, beveiliging, change management en continuïteitsplanning. De onafhankelijke toetsing van deze beheersmaatregelen draagt bij aan risicobeheersing voor Kentalis. De uitvraag is bovendien niet beperkend: opdrachtnemers mogen ook een gelijkwaardige certificering of accreditatie overleggen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOC 2</li> <li>• ISO 27001 (informatiebeveiliging)</li> <li>• ISO 22301 (business continuity)</li> <li>• Andere relevante branchecertificeringen</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| A6                | Opdrachtnemer stemt ermee in dat Kentalis het recht heeft om (de naleving van) de verantwoordelijkheden omtrent informatiebeveiliging te auditen of door een, door Kentalis aangewezen, derde partij te laten auditen. <b>Kentalis stelt Opdrachtnemer uiterlijk 4 weken voor aanvang van de beoogde audit op de hoogte van het feit dat er een audit plaats zal vinden.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| A7                                                    | Opdrachtnemer fungeert als Single Point of Contact voor Kentalis. Alle communicatie en afhandeling met betrekking tot alle aspecten van de uitvoering van deze opdracht verloopt via opdrachtnemer, dan wel opdracht als hoofdaannemer. Opdrachtnemer garandeert Kentalis voldoende operationele capaciteit ter beschikken te hebben op de SPOC-functie uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|-------------|----------|--------------------------------|----------------------|-----------------------------------|----------|------|----------|--------------|----------|
| <b>B. Eisen aan de verbindingen</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| B1                                                    | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, gefaseerd, gereed voor gebruik opleveren van de gevraagde dataverbindingen (zie bijlage 4) inclusief alle daarvoor benodigde werkzaamheden, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het maken van het design conform de functionele eigenschappen,</li> <li>• inplannen en uitvoeren van een site-survey,</li> <li>• tijdig aanvragen van alle noodzakelijk vergunningen,</li> <li>• handelen conform de Wet informatie-uitwisseling bovengrondse en ondergrondse netten en netwerken (WIBON),</li> <li>• coördineren civiele werkzaamheden tijdens aanleg, lassen en af-montage glasvezel/CPE,</li> <li>• oplevert inclusief documentatie resultaten en overdracht naar beheer en onderhoud,</li> <li>• communicatie met huidige opdrachtnemer (KPN BV) t.b.v. overname van de verbindingen door opdrachtnemer.</li> </ul> |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| B2                                                    | Opdrachtnemer is in staat om glasvezelverbindingen te leveren op, <b>bij aanvang van de overeenkomst</b> , 90% van de in de bijlage 4 genoemde locaties, daar waar geen glasverbinding gerealiseerd kan worden levert de opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief. Dit alternatief wordt in de offerte beschreven. In bijlage 4 is een overzicht van de locaties en hun adressen opgenomen. Tijdens de implementatie kan blijken dat er afwijkingen van dit overzicht zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| B3                                                    | Uitgangspunt is dat alle betrokken apparatuur en verbindingsterminals zoals patchpanelen worden geïntegreerd in een, door Kentalis beschikbaar gesteld, 19-inch rack. Apparatuur betrokken bij de implementatie van de aangeboden oplossing dient geschikt te zijn voor montage in een dergelijke faciliteit en de opdrachtnemer dient voor plaatsing aan te geven hoeveel ruimte nodig wordt geacht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| B4                                                    | Opdrachtnemer is in staat de in de bijlage 4 genoemde bandbreedte per locatie te leveren <table border="1" data-bbox="199 936 1050 1137"> <thead> <tr> <th>Aantal gebruikers</th><th>Minimale bandbreedte</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50</td><td>100 Mb/s</td></tr> <tr> <td>100</td><td>200 Mb/s</td></tr> <tr> <td>200</td><td>300 Mb/s</td></tr> <tr> <td>400+</td><td>500 Mb/s</td></tr> <tr> <td>24 uren-zorg</td><td>500 Mb/s</td></tr> </tbody> </table> Voor 24-urszorg wordt ongeacht het aantal gebruikers altijd 500Mb/s gevraagd wegens de mogelijke inzet van zorgtechnologie en/of nachtoezicht                                                                                                                                                                                                                                                           | Aantal gebruikers | Minimale bandbreedte | 50          | 100 Mb/s | 100                            | 200 Mb/s             | 200                               | 300 Mb/s | 400+ | 500 Mb/s | 24 uren-zorg | 500 Mb/s |
| Aantal gebruikers                                     | Minimale bandbreedte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| 50                                                    | 100 Mb/s                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| 100                                                   | 200 Mb/s                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| 200                                                   | 300 Mb/s                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| 400+                                                  | 500 Mb/s                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| 24 uren-zorg                                          | 500 Mb/s                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| B5                                                    | De, door opdrachtnemer aangeboden, oplossing moet geschaald zijn op het aantal sessies bijpassend aan het aantal gebruikers van de locatie en de gekozen bandbreedte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| B6                                                    | De overlay-verbinding moet tenminste 50% van de aanwezige bandbreedte kunnen benutten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| <b>C. Eisen aan de beschikbaarheid en redundantie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| C1                                                    | Opdrachtnemer garandeert de volgende beschikbaarheid per route. De beschikbaarheid wordt berekend op jaarbasis. In bijlage 4 is opgenomen welke locatie van welk type is. <table border="1" data-bbox="199 1458 860 1608"> <thead> <tr> <th>Locatietype</th><th>Beschikbaarheidseis</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24-urs zorg</td><td>99,99%</td></tr> <tr> <td>Standaard hoge beschikbaarheid</td><td><b>99,98%-99,95%</b></td></tr> <tr> <td>Standaard normale beschikbaarheid</td><td>99,90%</td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Locatietype       | Beschikbaarheidseis  | 24-urs zorg | 99,99%   | Standaard hoge beschikbaarheid | <b>99,98%-99,95%</b> | Standaard normale beschikbaarheid | 99,90%   |      |          |              |          |
| Locatietype                                           | Beschikbaarheidseis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| 24-urs zorg                                           | 99,99%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| Standaard hoge beschikbaarheid                        | <b>99,98%-99,95%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| Standaard normale beschikbaarheid                     | 99,90%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| C2                                                    | Voor 24 uren zorg locaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• worden twee verbindingen aangelegd t.b.v. redundantie.</li> <li>• De aangelegde verbinden worden gevoed door gescheiden Points-of-Presence (PoP) van de provider, waarbij de provider gehouden is aan de eis dat er nooit gelijktijdig onderhoud in deze PoP plaats vindt.</li> <li>• Als één van beide lijnen verstoord raakt mag er degradatie in de bandbreedte plaats vinden van maximaal de helft van de bij elkaar opgetelde capaciteit van de verbindingen.</li> <li>• Tijdens onderhoud moet de beschikbaarheid gegarandeerd blijven.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |
| C3                                                    | Voor de standaard locaties met hoge beschikbaarheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• worden minimaal twee verbindingen aangelegd t.b.v. redundantie.</li> <li>• Als een van beide lijnen verstoord raakt mag er degradatie in de bandbreedte plaats vinden van maximaal de helft van de bij elkaar opgetelde capaciteit van de verbindingen.</li> <li>• Onderhoud vindt plaats buiten kantoor tijden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                      |             |          |                                |                      |                                   |          |      |          |              |          |

| C4                                                                                                               | Voor Standaard locaties normale beschikbaarheid: <ul style="list-style-type: none"><li>• wordt één verbinding aangelegd, er is geen sprake van redundantie.</li><li>• Desgewenst kan er voorzien worden in een 4/5G back up verbinding.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                               |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|--------------------|--------------|------|---------|--------------------------------|-----|---------|-----------------------------------|-----|---------|
| C5                                                                                                               | Opdrachtgever beschikt over een Azure tenant, opdrachtnemer dient een voorstel in hoe deze ontsloten wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| C6                                                                                                               | Opdrachtnemer biedt een Service Level Agreement (SLA) aan waarin minimaal bovenstaande beschikbaarheidseisen voor de locaties zijn verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| C7                                                                                                               | Opdrachtnemer garandeert de volgende typen SLA en maximale reparatietijden: <table><tr><th>Locatie type</th><th>SLA-type</th><th>Maximale oplostijd</th></tr><tr><td>24-uurs zorg</td><td>24x7</td><td>2-4 uur</td></tr><tr><td>Standaard hoge beschikbaarheid</td><td>8x5</td><td>2-4 uur</td></tr><tr><td>Standaard normale beschikbaarheid</td><td>8x5</td><td>4-8 uur</td></tr></table>                                                                                     | Locatie type       | SLA-type | Maximale oplostijd | 24-uurs zorg | 24x7 | 2-4 uur | Standaard hoge beschikbaarheid | 8x5 | 2-4 uur | Standaard normale beschikbaarheid | 8x5 | 4-8 uur |
| Locatie type                                                                                                     | SLA-type                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Maximale oplostijd |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| 24-uurs zorg                                                                                                     | 24x7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2-4 uur            |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| Standaard hoge beschikbaarheid                                                                                   | 8x5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2-4 uur            |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| Standaard normale beschikbaarheid                                                                                | 8x5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4-8 uur            |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| C8                                                                                                               | Opdrachtnemer voegt een voorbeeld SLA als bijlage toe aan de inschrijving, zodat Kentalis voor voorgenomen gunning kan controleren of de aangeboden SLA voldoet aan hetgeen minimaal geëist wordt in dit programma van eisen.                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| C9                                                                                                               | Opdrachtnemer deelt de KPIs die opgenomen zijn in de SLA minimaal elk kwartaal met opdrachtgever. Opdrachtnemer voegt een voorbeeld toe aan de inschrijving van de KPIs en de rapportage hierover.                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D. Eisen aan de oplossing                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D1                                                                                                               | Er moeten minimaal 80 vlan's ondersteund kunnen worden, deze moeten in overleg met Kentalis in te richten zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D2                                                                                                               | Verbindingen tussen locaties en eventuele datacentra geschiedt via een concentrator die bij opdrachtnemer of in onze tenant geplaatst wordt. Hierbij wordt een ster-topologie gehandhaafd, waarbij geen directe verbindingen tussen locaties gefaciliteerd wordt.                                                                                                                                                                                                               |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D3                                                                                                               | Kentalis is voornemens een nieuw IP-plan op te stellen en de opdrachtnemer is in staat hierbij te adviseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D4                                                                                                               | De apparatuur en verbindingen die door opdrachtnemer worden opgeleverd dienen geschikt te zijn voor gebruik met zowel Internet Protocol versie 4 en 6 in dual stack opstelling (dus niet CGNAT of NAT64 e.d.). Kentalis implementeert IPv6 op dit moment niet maar sluit deze implementatie in de toekomst niet uit.                                                                                                                                                            |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D5                                                                                                               | Kentalis voorziet in de infrastructuur voor dynamische adressering van IP-adressen (DHCP), waarbij de apparatuur van de opdrachtnemer in staat is DHCP-verzoeken door te sturen naar de faciliteiten van Kentalis (IP-helper functionaliteit).                                                                                                                                                                                                                                  |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D6                                                                                                               | Kentalis voorziet in eigen DNS-infrastructuur met forwarding functionaliteit. Apparatuur van de opdrachtnemer dient te integreren in deze infrastructuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D7                                                                                                               | Dataverkeer bestemt voor bestemmingen buiten de infrastructuur van Kentalis dient zo direct mogelijk het internet op gerouteerd te worden, buiten de overlay-verbinding om, met inachtneming van door Kentalis op te stellen firewall-beleid.                                                                                                                                                                                                                                   |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D8                                                                                                               | De apparatuur en overlay-verbindingen dienen ondersteuning van Quality-of-Service. QoS wordt bij Kentalis ingezet voor de volgende (niet uitputtende) doeleinden: <ul style="list-style-type: none"><li>• Voice-over-IP</li><li>• Cameratoezicht</li><li>• Zorgdomotica</li></ul>                                                                                                                                                                                               |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| D9                                                                                                               | Voor 24 uren zorg locaties en standaard locaties met hoge beschikbaarheid moeten er minimaal 4 10GE SFP+ poorten voor de WAN aansluitingen en minimaal 4*10GE SFP+ voor het koppelen van het internet netwerk beschikbaar zijn.<br><br>Voor standaard locaties met normale beschikbaarheid moeten er minimaal 2 10GE SFP+ poorten voor de WAN aansluitingen en minimaal 2*10GE SFP+ voor het koppelen van het internet netwerk beschikbaar zijn.                                |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| E. Eisen aan flexibiliteit, schaalbaarheid van de dienstverlening en toekomstbestendigheid van de infrastructuur |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| E1                                                                                                               | Het aantal dataverbindingen dat Kentalis afneemt kan in de toekomst variëren. Binnen de gehele looptijd van de overeenkomst is een mutatiecapaciteit van 30% 20 % van het aantal dataverbindingen mogelijk, zonder mutatie aan de voorwaarden van deze overeenkomst. Kentalis heeft daarmee, binnen een mutatiecapaciteit van 30%-20 %, het recht om dataverbindingen op te zeggen dan wel toe te voegen tegen de (financiële) condities zoals overeengekomen in deze opdracht. |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| E2                                                                                                               | Verhuizingen en nieuwe aansluitingen mogen geen invloed hebben op de looptijd van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| E3                                                                                                               | Doorlooptijd aansluiting van nieuwe locaties is maximaal twee (2) maanden. Indien er (omgevings-)vergunningen m.b.t. de aansluiting noodzakelijk zijn vangt de doorlooptijd aan op het moment dat alle benodigde vergunningen zijn verstrekt door bevoegde instanties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde (omgevings-)vergunningen.                                                                                                         |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |
| F. Uitvoering van aanleg of wijzing van dataverbindingen                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |          |                    |              |      |         |                                |     |         |                                   |     |         |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F1                                    | Geplande aanleg- en/of onderhoudswerkzaamheden met een mogelijke impact op de operationele werkzaamheden van Kentalis, worden in overleg met Kentalis uitgevoerd eventueel buiten kantooruren, zorgtijden en lestijden in het nader af te spreken onderhoudsvenster.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| F2                                    | Er mag geen gepland onderhoud plaatsvinden op beide verbindingen tegelijkertijd bij dataverbindingen die vallen in categorie: beschikbaarheid hoog.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| F3                                    | Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal 14 kalenderdagen voor aanvang gemeld bij de centrale contactpersoon van de ICT afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| F4                                    | Opdrachtnemer voert een oplevertest uit bij nieuw aan te sluiten glasvezelverbindingen, voorafgaand aan oplevering. Deze oplevertest bestaat ten minste uit een Optical Time Domain Reflectometer (OTDR-)test voor alle nieuwe glasvezelverbindingen die deel uitmaken van de aangeboden oplossing.<br>Per locatieaansluiting wordt een rapportage opgeleverd met de volgende meetgegevens per glasvezelverbinding: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lijnbenaming,</li> <li>• OTDR-grafieken,</li> <li>• resultaat van de vermogensmeting en glasvezellengte</li> </ul> |
| F5                                    | Na oplevering ontvangt Kentalis ten einde acceptatie een opleverdocument, inclusief testresultaten, ODTR meting en 'as-built' gegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| F6                                    | Na de oplevertest wordt een functionele acceptatietest uitgevoerd waaronder, maar niet uitsluitend, toegang naar de diensten vanaf gebruikersstations en een speedtest. Opdrachtnemer levert een decharge rapport aan dat door Kentalis geaccordeerd wordt. Als er geen decharge verleend wordt dan herstelt opdrachtnemer binnen 2 werkdagen de tekortkomingen en vindt een nieuwe test en acceptatie plaats.                                                                                                                                                                  |
| F7                                    | Ontstane schade, bij het boren en/of invoeren van kabels aan een onroerend goed van Kentalis dient binnen deze overeenkomst naar tevredenheid van Kentalis en kosteloos voor Kentalis hersteld te worden door opdrachtnemer. Denk hierbij aan brandwerend- en water dichtmaken van boorgaten e.d.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| F8                                    | Brandbreedte wijziging moet binnen 14 kalenderdagen gerealiseerd zijn inclusief vervanging van lokale apparatuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| F9                                    | Opdrachtnemer voert de verwijderde apparatuur die lokaal vervangen wordt af op een milieu verantwoorde en beveiligde wijze in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving, zoals de Wet milieubeheer en de AVG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| G. Eisen m.b.t. beheer en beveiliging |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G1 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de actieve bewaking en het beheer en onderhoud van de infrastructuur tot aan het punt van ontvangst op de interne infrastructuur van Kentalis. Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende elementen als onderdeel van de actieve bewaking: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestatie monitoring</li> <li>• Beveiliging</li> <li>• Foutdetectie</li> <li>• Verkeersbeheer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| G2 | Opdrachtnemer voorziet in een digitale koppeling met het service management systeem van Kentalis, op dit moment is dit Topdesk. <b>In de koppeling moet het mogelijk zijn op tickets aan te kunnen maken en afmelden.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| G3 | Het beheer van de oplossing geschiedt door opdrachtnemer door middel van een centrale management oplossing, een SaaS-applicatie. Kentalis kan op elk moment inzage krijgen in het realtime beheer dashboard om onder meer de beschikbaarheid, de belasting, eventuele storingen in te kunnen zien en historische rapportages op te vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| G4 | De versleuteling van eventuele gegevens via de overlay-verbinding is volgens <a href="https://www.ncsc.nl/wat-kun-je-zelf-doen/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1">https://www.ncsc.nl/wat-kun-je-zelf-doen/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| G5 | De oplossing van opdrachtnemer dient te voorzien in firewallfunctionaliteit per locatie. De oplossing moet kunnen opereren op laag 3, 4 en 7 van OSI-model. De firewall-beleidsregels dienen centraal beheerd te worden in de beheersoplossing maar dienen ook flexibiliteit te bieden voor het ondersteunen van verschillende profielen per locatie. De beleidsregels dienen ondersteuning te bieden voor de volgende niet uitputtende lijst van voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Source IP-adres(sen), poort en protocol</li> <li>• Destination IP-adres(sen), poort en protocol</li> <li>• Vooraf gedefinieerde objecten met IP-adressen of subnets</li> <li>• Datum/tijd</li> <li>• Specifieke (lijsten van) applicaties (laag 7)</li> <li>• Specifieke (lijsten van) DNS domeinnamen</li> </ul> |
| G6 | De oplossing van opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden voor integratie met Cisco Umbrella als DNS-security oplossing. Indien integratie met dit specifieke product niet mogelijk is in de gekozen oplossing ziet Kentalis in de offerte een vergelijkbaar product opgenomen en toegelicht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G7  | <p>Loggegevens moeten naar de logfaciliteit van Kentalis geüpload kunnen worden. Onder deze logs wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logs van firewall activiteit op basis van vooraf definieerde beleidsregels.</li> <li>• Logs van handelingen van beheerders van de oplossing.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| G8  | Opdrachtnemer signaleert en lost (dreigende) verstoringen in de infrastructuur proactief op.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| G9  | <p>In geval van een (ver-)storing, hetzij gedetecteerd door opdrachtnemer dan wel door Kentalis, stelt opdrachtnemer onmiddellijk de herstelprocedure in werking. De, nader in de Service Level Agreement overeen te komen herstelprocedure, voorziet ten minste in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een schriftelijke bevestiging van de (ver-)storing, met vermelding van de datum en het tijdstip van de eerste melding voorzien van uniek storingsnummer.</li> <li>• De (vermoedelijke) oorzaak van de (ver-)storing.</li> <li>• De verwachte hersteltijd, de planning en uitvoering van de herstelwerkzaamheden.</li> <li>• Documentatie van de (ver-)storing en de (mogelijke) aangebracht wijzigingen in de infrastructuur van opdrachtnemer.</li> </ul> <p>Tijdens de herstelprocedure informeert opdrachtnemer Kentalis over de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de oorzaak van de (ver-)storing is achterhaald,</li> <li>• Over het type (ver-)storing en eventuele maatregelen die Kentalis moet nemen om de gevolgen van de (ver-)storing te beheersen.</li> <li>• Wanneer, door opdrachtnemer, onvoorzien ontwikkelingen zich voordoen tijdens het verhelpen van de (ver-)storing door opdrachtnemer.</li> <li>• Ten minste elk uur een status update over het herstelproces.</li> <li>• Wanneer de (ver-)storing is verholpen, waarbij opdrachtnemer een oplevertest aan zijn melding toevoegt.</li> <li>• Zodra de opdrachtnemer een (ver-)storing heeft gedetecteerd.</li> </ul> |
| G10 | <p>Nadat Kentalis het herstel van de (ver-)storing heeft bevestigd, zendt de opdrachtnemer binnen twee uur, ten behoeve van operationeel Netwerkbeheer, een formele herstelmelding aan Kentalis met als inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het storingsnummer;</li> <li>• Het tijdstip van eerste melding van de storing;</li> <li>• Detailgegevens van de plaats en de aard van de storing;</li> <li>• Detailgegevens van de uitgevoerde werkzaamheden;</li> <li>• De bevestiging van het succesvol testen van de herstelde infrastructuur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| G11 | Na het melden van het verhelpen van een (ver-)storing blijft de opdrachtnemer gedurende twee uur op afroep beschikbaar ter ondersteuning van het testen en opnieuw in gebruik nemen van de infrastructuur of onderdeel daarvan door Kentalis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G12 | <p>Kentolis en opdrachtnemer komen na voorgenomen gunning een Service Level Agreement met elkaar overeen. De volgende prioritering is ten minste onderdeel van de Service Level Agreement. Een (ver-)storing wordt op basis van de volgende criteria geprioriteerd:</p> <p>Prioriteit hoog:<br/>Eén of meerdere verbindingen functioneren niet meer of worden ernstig beïnvloed door de (ver-)storing. Een groot deel van de eindgebruikers kan niet meer werken en er is geen redelijk alternatief voor het voortzetten van de werkzaamheden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptatietijd is <del>vijf (5) minuten</del>. Vijftien (15) minuten</li> <li>• Aanvang herstelwerkzaamheden binnen 60 minuten. (Hersteltijd van maximaal 4 uur)</li> <li>• Status update: direct bij acceptatie storing, ieder uur tot aan het moment van oplossen van de storing.</li> </ul> <p>Prioriteit middel:<br/>Eén verbinding – niet zijnde de verbinding met het datacenter, of locatie met betrouwbaarheid hoog, deze zijn altijd prioriteit hoog - functioneert niet of wordt ernstig beïnvloed door een storing. Een deel van de eindgebruikers kan de normale werkzaamheden niet uitvoeren. Er is echter een redelijk alternatief voor het voortzetten van de werkzaamheden of er kunnen alternatieve werkzaamheden worden uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptatietijd is 30 minuten.</li> <li>• Aanvang herstelwerkzaamheden binnen 120 minuten. (Hersteltijd van maximaal 8 uur)</li> <li>• Status update: direct bij acceptatie storing, bij aanvang van herstelwerkzaamheden, elke twee klokuren na aanvang herstelwerkzaamheden en bij oplossing van de storing.</li> </ul> <p>Prioriteit laag:<br/>Een niet kritische storing waarbij in gezamenlijk overleg een datum en/of tijdstip wordt overeengekomen voor de uiteindelijke oplossing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptatietijd is zestig minuten. (Hersteltijd van maximaal 4 werkdagen)</li> <li>• Status update: direct bij acceptatie storing, bij aanvang van herstelwerkzaamheden, op het moment dat geconstateerd wordt dat de afgesproken datum niet haalbaar is, op het moment dat de afgesproken datum wordt overschreden en bij oplossing van de storing.</li> </ul> <p>Voor Kentolis is van belang in welke mate de opdrachtnemer hieraan kan voldoen en kan vertrouwen dat de opdrachtnemer de beoogde prioriteitenafhandeling kan waarmaken</p> |
| G13 | Preventief en gepland correctief onderhoud <b>voor wat betreft de randapparatuur op locatie</b> , vindt altijd plaats tijdens, in de Service Level Agreement nader overeen te komen, onderhoudsvenster. Kentolis wil opdrachtnemer erop wijzen dat, het onderhoudsvenster ondergeschikt is aan de operationele werkzaamheden van Kentolis, namelijk het verlenen van zorg en het geven van onderwijs. Daarmee bedoelt Kentolis dat opdrachtnemer zich ervan bewust zijn dat er in de dagelijkse praktijk, als gevolg van het onvoorspelbare gedrag van cliënten dan wel leerlingen van Kentolis er te allen tijde ter plekke afgeweken kan worden van het, in de Service Level Agreement, vastgestelde onderhoudsvenster.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| G14 | De Nederlandstalige servicedesk, van de opdrachtnemer, dient 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te zijn voor <b>het melden en afhandelen van storingen gemeld door</b> Kentolis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| G15 | De opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt voor de periodieke bespreking van de Service Level rapportage (SLR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| G16 | Opdrachtnemer beschrijft de escalatieprocedure. Kentolis onderkent de volgende escalatie niveaus: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicedesk/Wachtdienst</li> <li>2. Teamlead Servicedesk</li> <li>3. Service Delivery Manager</li> <li>4. Chief Information Officer (CIO)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| G17 | Opdrachtnemer vervangt kosteloos, in overleg met Kentolis, (rand-)apparatuur waarvan de fabrikant van de (rand-)apparatuur heeft aangegeven dat deze End of Life zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| G18 | Opdrachtnemer maakt minimaal wekelijks een full back up en dagelijks een incrementele back up, <b>op de configuratie van de geleverde apparatuur</b> . Restore procedure wordt periodiek getest.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| G19 | Opdrachtnemer beschrijft welke changes standaard zijn en niet tot meerwerk leiden en welke changes wel als meerwerk gezien worden,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| G20 | Opdrachtnemer dient bij redelijke twijfel aan de correcte werking van de infrastructuur proactief en/of op verzoek van Kentolis een meting uit te voeren waarmee vastgesteld kan worden of de verbinding volgens specificaties functioneert. De werking van de verbindingen en de meetresultaten, inclusief een interpretatie, dienen binnen tien (10) werkdagen te worden overlegd. Als de meetresultaten daartoe aanleiding geven, legt opdrachtnemer tegelijkertijd een plan voor waarin maatregelen ter verbetering van de infrastructuur worden beschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| F H. Facturatie                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------|--------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------|-----------------------------------------|---------|-----------------|---------|-----------------|---------|------------|---------|----------|---------|
| F H1.                                                                                                                      | Facturering en betaling geschiedt volgens de voorwaarden zoals van toepassing verklaard in de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| F H2.                                                                                                                      | Facturatie van aangelegde dataverbinding vindt achteraf plaats na acceptatie van de oplevering door Kentalis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| F H3                                                                                                                       | Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF/TIFF en XML (UBL).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| F H4                                                                                                                       | <p>De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteiten van Kentalis. Welke entiteit(en) vermeldt dient te worden, maakt de Kentalis aan de opdrachtnemer bekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stichting Koninklijke Kentalis</li> <li>• Stichting Kentalis Zorg</li> <li>• Stichting Kentalis Onderwijs</li> <li>• Stichting Kentalis International Foundation</li> <li>• Kentalis Arbeid B.V.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| F H5                                                                                                                       | <p>De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk):</p> <p>T.a.v. de crediteurenadministratie<br/>Postbus 115<br/>5270 AC Sint-Michielsgestel</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| F H6                                                                                                                       | <p>De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en bevat minimaal de vereiste gegevens:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Het contractnummer</th><th>Indien bekend vereist</th></tr> <tr> <th>Het inkoopordernummer</th><th>Vereist</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst</td><td>Indien bekend vereist</td></tr> <tr> <td>Opmerking/referentie over de order</td><td>Indien bekend vereist</td></tr> <tr> <td>Omschrijving product(en)/dienst(en)</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Aantal geleverde product(en)/dienst(en)</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Prijs excl. Btw</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Prijs incl. btw</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Btw bedrag</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Btw code</td><td>Vereist</td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                            | Het contractnummer | Indien bekend vereist | Het inkoopordernummer | Vereist | De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst | Indien bekend vereist | Opmerking/referentie over de order | Indien bekend vereist | Omschrijving product(en)/dienst(en) | Vereist | Aantal geleverde product(en)/dienst(en) | Vereist | Prijs excl. Btw | Vereist | Prijs incl. btw | Vereist | Btw bedrag | Vereist | Btw code | Vereist |
| Het contractnummer                                                                                                         | Indien bekend vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Het inkoopordernummer                                                                                                      | Vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst                                                                     | Indien bekend vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Opmerking/referentie over de order                                                                                         | Indien bekend vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Omschrijving product(en)/dienst(en)                                                                                        | Vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Aantal geleverde product(en)/dienst(en)                                                                                    | Vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Prijs excl. Btw                                                                                                            | Vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Prijs incl. btw                                                                                                            | Vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Btw bedrag                                                                                                                 | Vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| Btw code                                                                                                                   | Vereist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| H I. Einde van de overeenkomst                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| H I1.                                                                                                                      | <p>Minimaal zes (6) maanden voor einddatum van de Overeenkomst levert opdrachtnemer een exit-plan op. In dit exit-plan wordt een overdracht naar de nieuwe opdrachtnemer opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijke afspraken over de beëindiging van SD-WAN/netwerkdiensten.</li> <li>• Documentatie en overdracht van netwerkarchitectuur, configuraties en policies.</li> <li>• Overdracht van toegangsrechten, licenties en beheerportals.</li> <li>• Export en migratie van configuraties, firewallregels en QoS-instellingen.</li> <li>• Parallelle werking en testen van nieuwe verbindingen.</li> <li>• Retour of overname van SD-WAN-apparatuur.</li> <li>• Afstemming over onderliggende connecties (MPLS, internet, 4G/5G).</li> <li>• Dataverwijdering volgens AVG/GDPR en security-audit.</li> <li>• Beëindiging van toegangsrechten en contractuele verplichtingen.</li> <li>• Kostenafwikkeling, SLA-beëindiging en eigendomsoverdracht.</li> <li>• Lessons learned en post-migratie monitoring.</li> </ul> |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| H I2                                                                                                                       | Na contractduur en bij tussentijdse beëindiging worden geen additionele afsluitkosten in rekening gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |
| J. Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht op de terreinen/ locaties van Kentalis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                       |                       |         |                                                        |                       |                                    |                       |                                     |         |                                         |         |                 |         |                 |         |            |         |          |         |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ↓J1 | <p>De opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer en/of derden die opdrachtnemer inzet ter uitvoering van deze of opvolgende opdracht(-en). Op verzoek van Kentalis moet een geldige VOG met betrekking tot een individuele medewerker van opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur getoond kunnen worden. De getoonde VOG mag niet ouder zijn dan 12 maanden op het moment van het verzoek van Kentalis. Kosten voor het opvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ter uitvoering van onderhevige opdracht dient de VOG ten minste gecontroleerd te zijn om al onderstaande screeningsprofielen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profiel 38: het voorhanden hebben van stoffen, objecten en voorwerpen e.d., die bij oneigenlijk of onjuist gebruik een risico vormen voor mensen en dieren.</li> <li>• Profiel 61: het onderhouden/ombouwen/bedienen van (productie-)machines en/of apparaten, voertuigen en/of luchtvaartuigen.</li> <li>• Profiel 11: bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen</li> <li>• Profiel 12: met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan</li> <li>• Profiel 13: kennis dragen van veiligheidssystemen, controle mechanismen en verificatieprocessen.</li> </ul> |
| ↓J2 | <p>De medewerkers en/of ingezette derden van de opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/ in opdracht van de opdrachtnemer toegang tot de locatie/het terrein van Kentalis nodig heeft. Aan personen die niet in het bezit is van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ↓J3 | <p>De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers en/of ingezette derden van de opdrachtnemer mogelijk is in de Nederlandse taal, minimaal taalniveau 2F/B1 (MBO).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ↓J4 | <p>De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden van groot belang geacht door Kentalis. De medewerkers en/of ingezette derden van de opdrachtnemer zijn verplicht door de Kentalis vooraf goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en, indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief, intact en schoon te zijn. De kosten van bedrijfskleding en/of persoonlijke beschermingsmiddelen zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De Kentalis stelt geen ruimte beschikbaar voor de opslag van persoonlijke beschermingsmiddelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ↓J5 | <p>De medewerkers en/of ingezette derden van de opdrachtnemer gedragen zich professioneel en fatsoenlijk wat betekent dat zij minimaal de volgende gedragsregels naleven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het dragen van muzikanten en oordoppen is niet toegestaan.</li> <li>• Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.</li> <li>• Het is niet toegestaan om, zonder toestemming van de Kentalis, foto's van en in de gebouwen van de Kentalis, en van personen binnen en rondom de gebouwen te maken. Foto's maken dient altijd met in achtname van de AVG richtlijnen te gebeuren.</li> <li>• Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Eten en drinken mag alleen tijdens (lunch-)pauzes in de daartoe aangewezen ruimte. Roken dient in op de daarvoor bestemde plek te gebeuren.</li> <li>• Het is niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.</li> <li>• Medewerkers van Kentalis mogen (personen inzet door) derden de toegang tot de locaties ontzeggen.</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| ↓J6 | <p>Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners in en om de panden van de Kentalis. Het is niet altijd mogelijk, vanwege onvoorspelbaar gedrag of andere onvoorziene oorzaken, om (geplande) werkzaamheden op gezette tijden uit te voeren. De medewerkers en/of derden van de Opdrachtnemer dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan. De medewerkers en/of ingezette derden zijn te gast op de scholen en in de wooninstellingen van Kentalis.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ↓J7 | <p>Het is voor opdrachtnemer bekend dat het, door hem ingezette personeel, niet is toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Kentalis, gebruik te maken van de bij Kentalis aanwezige faciliteiten zoals, telefoon, kopieer-/print machines etc. Toiletbezoek en warme dranken consumptie is van deze eis uitgesloten, maar dient in onderling overleg en op aanwijzing van de receptioniste of aanwezige medewerker(-s) van Kentalis te geschieden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |