

Bijlage 4.a Lijst van Eisen

Door een inschrijving in te dienen, verklaart de inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met onderstaande eisen. Eventuele kosten die voortvloeien uit deze eisen dienen volledig te zijn verwerkt in de prijsopgave. Deze eisen leiden dus niet tot aanvullende kosten.

Nr	Onderwerp	Eis
1.1	Algemene Eisen	Opdrachtnemer biedt zijn dienstverlening landelijk aan en is aantoonbaar in staat het in Bijlage 4.b “Inhoudelijke specificaties assortiment” beschreven assortiment, inclusief verwante en vergelijkbare inrichtingselementen en maatvoering-varianten, te leveren. Het definitieve (kern)assortiment wordt tijdens de implementatiefase in overleg tussen Kentalis en de opdrachtnemer vastgesteld.
1.2	Algemene Eisen	Opdrachtnemer borgt dat prijzen van meubilair geleverd onder de raamovereenkomst (waaronder ook varianten en functioneel gelijkwaardig meubilair, zowel binnen en buiten kernassortiment) structureel aantoonbaar marktconform en concurrerend zijn (bewijslast ligt bij opdrachtnemer) en dat kortingen niet afwijken van het niveau dat is toegepast in de inschrijving uitgevraagde artikelen in bijlage 3 Prijzenblad. Voorbeeld: - In Bijlage 3 (Prijzenblad) is voor een bureaustoel een catalogusprijs opgenomen van € 500,-. - In de inschrijving is hierop een korting van 20% gegeven. - De gecontracteerde prijs bedraagt dan € 400,-. Tijdens de looptijd van de overeenkomst geldt: - Indien de opdrachtnemer eenzelfde of vergelijkbaar product (qua specificaties, functionaliteiten, materiaal en afwerking) levert, dient minimaal een gelijk kortingspercentage (20%) te worden gehanteerd. - Indien de actuele marktprijs van een vergelijkbaar product daalt naar bijvoorbeeld € 450,-, dan dient de prijs voor Kentalis evenredig mee te dalen: € 450,- minus 20% = € 360,- De opdrachtnemer toont op verzoek van Kentalis aan dat: • De gehanteerde adviesprijs van de fabrikant en/of onderliggende prijsstelling marktconform is, • Het product vergelijkbaar is in specificaties, functionaliteiten, materiaal en afwerking, en • Het toegepaste kortingspercentage minimaal gelijk is aan het niveau uit de inschrijving.
1.3	Algemene Eisen	Kentalis behoudt zich het recht voor om de inhoudelijke specificaties en het te leveren meubilair binnen en buiten het kernassortiment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, in overleg met de opdrachtnemer, aan te passen.
1.4	Algemene Eisen	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van levering en uitvoering werkzaamheden. Indien wet- en regelgeving wordt aangepast, stelt Opdrachtnemer Kentalis hiervan tijdig in kennis.

1.5	Algemene Eisen	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem, zoals ISO 9001 of vergelijkbaar, passend bij de levering en montage van meubilair. Klachtenafhandeling, garantie en serviceprocessen maken onderdeel uit van dit systeem.
2.1	Dienstverlening	Opdrachtnemer stelt een passend en actueel kernassortiment beschikbaar (zoals beschreven in bijlage 4.b “Inhoudelijke specificaties assortiment”) en adviseert Kentalis over samenstelling, functionaliteit, duurzaamheid en prijs/kwaliteitverhouding. Dit omvat: • het (jaarlijks) up-to-date houden van het kernassortiment; • het doorvoeren van verbeteringen en alternatieven; • het tijdig informeren van Kentalis over wijzigingen, beschikbaarheid en optimalisaties.
2.2	Dienstverlening	Opdrachtnemer kan interieur- en inrichtingsadvies voor de onderwijs-, zorg- en kantoorlocaties van Kentalis leveren. Dit omvat onder meer: • het uitwerken van visuals, 2D- en 3D-ontwerpen op basis van schetsen, plattegronden en/of functionele omschrijvingen; • ergonomisch advies, kleur- en materiaalvoorstellen en akoestische oplossingen; • advies met betrekking tot toegankelijkheid, waaronder richtlijnen voor doofblinden, slechthorenden en prikkelarme omgevingen; • advies voor circulair ontwerp, refurbished en levensduurverlenging; • het opstellen van meubelplannen en offertes, gebaseerd op het interieuradvies, het programma van eisen en/of door Kentalis aangeleverde ontwerpen.
2.3	Dienstverlening	Opdrachtnemer verzorgt de levering, montage en gebruiksklare oplevering van meubilair op alle aangewezen onderwijs-, zorg- en kantoorlocaties van Kentalis. Dit omvat: • professionele projectplanning en logistieke coördinatie, inclusief transportafspraken en afstemming met locaties; • oplevering van schoon, functioneel en volledig gebruiksklaar meubilair, conform de afgesproken specificaties; • first-time-right montage, uitgevoerd volgens geldende veiligheids- en kwaliteitsrichtlijnen (waaronder VCA); • afvoer, recycling en circulaire verwerking van verpakkingsmateriaal.
2.4	Dienstverlening	Opdrachtnemer levert service en onderhoud op geleverd meubilair en op bestaand meubilair afkomstig van de vorige leverancier. Dit omvat: • garantieafhandeling; • reparaties en vervangingen; • het verlenen van nazorg direct na inhuizing (bijvoorbeeld afstellingen of kleine aanpassingen) en aanvullende service gedurende de volledige garantieperiode. Indien meubilair nog onder garantie valt van de oorspronkelijke leverancier, verloopt de afhandeling via deze partij. Indien voor reparaties specifieke onderdelen nodig zijn die uitsluitend via de oorspronkelijke leverancier beschikbaar zijn, vindt afhandeling in overleg via deze leverancier plaats. In deze gevallen draagt Kentalis zorg voor de afhandeling.
2.5	Dienstverlening	Onderstaande dienstverlening dient integraal onderdeel uit te maken van de dienstverlening van Opdrachtnemer: • Advisering op verzoek van Kentalis ten behoeve van het komen tot een definitieve bestelling.

		• Het opstellen en verstrekken van duidelijke en volledige offertes voor specifieke projecten/uitvragen. Het (kern)assortiment wordt via de OCI-bestelomgeving besteld en valt buiten deze eis. Voor overige offerteaanvragen geldt dat een eerste versie van de offerte uiterlijk binnen 5 werkdagen na aanvraag beschikbaar is. Indien de aard of complexiteit van de aanvraag dit noodzakelijk maakt, kan in overleg met Kentalis een langere termijn worden overeengekomen. De offerte bevat ten minste: ○ concrete beschrijvingen van de aangeboden producten (specificaties zoals maatvoering, kleur, afwerking, markering wanneer kernassortiment); ○ aantallen; ○ inzichtelijke prijsopbouw inclusief korting en opgenomen dienstverlening (zoals montage, transport en afvoer); ○ de verwachte levertijd. • Het verwerken en plaatsen van bestellingen, inclusief tijdige bevestiging aan Kentalis; • Transparante en proactieve communicatie gedurende het gehele bestelproces, inclusief statusupdates, wijzigingen en definitieve leverafspraken; • Het opstellen en leveren van een integraal plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het meubilair; • Het verstrekken van technische instructies aan de medewerkers van Kentalis over bijvoorbeeld demontage en eenvoudige reparaties;
2.6	Dienstverlening	Opdrachtnemer biedt op verzoek van Kentalis de mogelijkheid om tijdelijk meubilair te huren bij extra behoefte, verhuizingen of defecten. Het gehuurde meubilair sluit waar mogelijk aan bij de uitstraling van het kernassortiment. Opdrachtnemer stemt met de locatie af welke sets worden gehuurd en houdt een actueel overzicht bij van alle gehuurde meubelsets per locatie.
2.7	Dienstverlening	Opdrachtnemer dient zich in te spannen om, indien dit noodzakelijk is, meubilair van de vorige leverancier na te leveren. Dit is bedoeld om uniformiteit binnen locaties te behouden en onnodige vervanging en verstoring van de bestaande inrichting te voorkomen. Indien na aantoonbare inspanning blijkt dat het betreffende meubilair niet via opdrachtnemer kan worden geleverd, behoudt Kentalis zich het recht voor om dit meubilair buiten de overeenkomst om (bij de vorige leverancier) aan te schaffen.
2.8	Dienstverlening	Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle producten die Kentalis bestelt altijd voorzien zijn van alle benodigde productinformatie zodat de producten makkelijk te herkennen en na te bestellen zijn.
3.1	Materie eisen	De aangeboden meubels voldoen aan de geldende kwaliteits- en milieunormen, wet- en regelgeving op het gebied van Arbo, milieu, brandveiligheid en relevante actuele aanvulling(en) hierop. Het meubilair dient tevens te voldoen aan: • De op het moment van inschrijving geldende normen zoals NEN- en NPR1813-normen; • Algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.); • Algemene veiligheidseisen; deze houden onder andere in dat het meubilair de veiligheid van de gebruiker dient te waarborgen, zodanig dat: - Bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan; - Bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat.

3.2	Materie eisen	Het meubilair is molestbestendig uitgevoerd en zo geconstrueerd dat onderdelen niet kunnen worden losgemaakt of gemanipuleerd door gebruikers uit de Kentalis-doelgroepen.
3.3	Materie eisen	De toegepaste materialen en afwerkingen zijn slecht warmtegeleidend, vochtongevoelig ter voorkoming van kromtrekken, geven geen kleur af bij normaal gebruik of reiniging en hebben een verwachte levensduur van minimaal tien jaar.
3.4	Materie eisen	Het aangeboden meubilair is voorzien van akoestische en andere geluiddempende materialen, zoals akoestische panelen of gestoffeerde onderdelen. Stoelen en tafels zijn uitgerust met geluiddempende glijdoppen die hinderlijk contactgeluid, krassen en strepen voorkomen. De beschermdoppen onder tafels en stoelen moeten door Kentalis eenvoudig vervangbaar zijn, terwijl zij niet door leerlingen of cliënten met de hand kunnen worden losgemaakt of verwijderd.
3.5	Materie eisen	Hout, plaatmateriaal en werkbladen zijn uitgevoerd in duurzame, slijtvaste en onderhoudsarme materialen met een hoogwaardige toplaag (bijv. HPL/CPL of gelijkwaardig) en een stootvaste randafwerking (bijv. ABS of gelijkwaardig), passend bij intensief gebruik binnen Kentalis.
3.6	Materie eisen	Montage en demontage van de door Opdrachtnemer geleverde producten (voor bijvoorbeeld verplaatsen naar ander lokaal), evenals het uitvoeren van eenvoudige reparaties (zoals vervangen van kunststof doppen en aandraaien schroeven), moet door Kentalis in eigen beheer kunnen worden uitgevoerd, zonder gebruik van speciaal gereedschap.
3.7	Materie eisen	Het onderhoud en de reiniging van de aangeboden producten moeten zo eenvoudig mogelijk zijn en kunnen worden uitgevoerd met gangbare, milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
3.8	Materie eisen	Opdrachtnemer past op de geleverde producten geen mechanische onderdelen of technieken toe die smering vereisen.
4.1	Refurbished	Het aangeboden refurbished meubilair is in lijn met het kernassortiment en voldoet aan dezelfde algemene en technische eisen als het nieuw aangeboden circulaire meubilair. Refurbished meubilair wordt uitsluitend aangeboden op expliciet verzoek van Kentalis.
4.2	Refurbished	Het aangeboden refurbished meubilair mag lichte gebruikssporen vertonen, mits deze niet zichtbaar zijn vanaf een afstand van 3 meter en geen invloed hebben op het gebruik, de functionaliteit of de uitstraling van het product.
4.3	Refurbished	Het aangeboden refurbished meubilair heeft bij dagelijks gebruik een levensduur van tenminste 7 jaar, gerekend vanaf de datum van aflevering.
5.1	Garantie	Op al het nieuw te leveren meubilair verstrekt Opdrachtnemer een garantie op alle onderdelen van minimaal 10 jaar, gerekend vanaf de datum van aflevering. Voor refurbished meubilair geldt een garantietermijn van minimaal 5 jaar, eveneens vanaf de datum van aflevering.
5.2	Garantie	Tijdens de garantieperiode worden defecten kosteloos hersteld of vervangen binnen 5 werkdagen. Wanneer dit niet haalbaar is, wordt dit in overleg met Kentalis afgestemd. Indien nodig levert Opdrachtnemer tijdelijk vervangend meubilair. Alle kosten, waaronder arbeid, onderdelen en transport, zijn inbegrepen. Reparaties worden altijd uitgevoerd in afstemming met de contactpersoon van Kentalis. Bij reparaties worden, indien mogelijk, refurbished onderdelen toegepast.
6.1	Duurzaamheid	Opdrachtnemer levert standaard circulair meubilair. Alleen als Kentalis dit anders aangeeft, kan hiervan worden afgeweken.
6.2	Duurzaamheid	Opdrachtnemer levert op verzoek binnen zes maanden na levering een materialenpaspoort voor aangewezen producten, met inzicht in de samenstelling, herkomst en herbruikbaarheid van de materialen.

6.3	Duurzaamheid	Opdrachtnemer zoekt actief naar duurzame oplossingen en geeft Kentalis daar proactief advies over.
6.4	Duurzaamheid	Opdrachtnemer kan op verzoek van Kentalis een toelichting op de verpakingskeuze aanleveren.
6.5	Duurzaamheid	Opdrachtnemer dient, op verzoek van de opdrachtgever, het te vervangen meubilair terug te kopen dan wel kosteloos in te nemen en zorg te dragen voor duurzame verwerking, bij voorkeur door hergebruik of revisie, en indien dit niet mogelijk is via verantwoorde circulaire afvoer. Voor situaties waarbij sprake is van extra of separaat af te voeren meubilair (buiten reguliere vervangingsorders), kan in overleg een passende afspraak worden gemaakt over eventuele kosten.
6.6	Duurzaamheid	Leveringen worden uitgevoerd met duurzaam vervoer, gericht op het minimaliseren van CO ₂ -uitstoot. De opdrachtnemer zet waar mogelijk emissiearme of emissievrije voertuigen in en optimaliseert ritten om transportbewegingen te beperken.
6.7	Duurzaamheid	Voor nieuwe producten geeft Opdrachtnemer (op verzoek van Kentalis) aan welke onderdelen nieuw zijn en op welke wijze deze onderdelen aan het einde van de levensduur kunnen worden gerecycled. Voor refurbished producten vermeldt Opdrachtnemer daarnaast het percentage recyclebare materialen.
7.1	Levering en logistiek	Meubilair dat Kentalis op een werkdag (ma t/m vrij) vóór 18.00 uur op de overeengekomen wijze bestelt, wordt door Opdrachtnemer uiterlijk binnen 8 (werk)weken na de besteldatum geleverd op de door Kentalis aangegeven afleverlocatie in Nederland, tenzij bij de bestelling anders is overeengekomen. Indien Opdrachtnemer niet binnen de afgesproken levertijd kan leveren, verzorgt Opdrachtnemer op verzoek van Kentalis kosteloos passend tijdelijk vervangend meubilair totdat de definitieve levering plaatsvindt. Indien Opdrachtnemer niet binnen de afgesproken levertijd kan leveren, treden partijen in overleg over een passende oplossing, waaronder indien beschikbaar tijdelijk vervangend meubilair.
7.2	Levering en logistiek	Opdrachtnemer verzorgt de communicatie over de order richting de besteller of betreffende afdeling. Hierbij worden geen algemene e-mailadressen gebruikt, communicatie vindt plaats met een specifiek contactpersoon. De minimale communicatie die Opdrachtnemer naar de besteller stuurt omvat: • Orderbevestiging • Informatie over deelleveringen • Informatie over pre-orders uitgesplitst naar leverdag en tijdstip • Informatie over het moment waarop het meubilair gebruiksklaar wordt gemaakt
7.3	Levering en logistiek	De pakbon dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Naam en telefoonnummer van de besteller • Inkoopordernummer vanuit Kentalis (indien bekend) • Datum van de inkoopopdracht • Artikelcode/nummer zoals vermeld in de inkoopopdracht • Artikelnummer van Opdrachtnemer (indien van toepassing) • Bestelde hoeveelheid per product

		• Datum van aflevering • Naam en aantal van de geleverde producten
7.4	Levering en logistiek	Leveren behelst de volgende dienstverlening: het leveren, transporteren (tussen verdiepingen), inhuizen, plaatsen, monteren en gebruiksklaar opleveren van meubilair op de locaties van Kentalis in de ruimte(n) die Kentalis daartoe aanwijst, conform het meubelplan indien deze van toepassing zijn.
7.5	Levering en logistiek	Bij het manoeuvreren van vrachtwagens op Kentalis-locaties zet Opdrachtnemer één of meer medewerkers (eventueel van Kentalis) in die actief meekijken en aanwijzingen geven, omdat leerlingen en cliënten voertuigsignalen niet altijd kunnen waarnemen.
7.6	Levering en logistiek	Opdrachtnemer zorgt voor het deugdelijk aanbrengen van beschermingsmateriaal tijdens de inhuizing. Alle schade aan het gebouw van Kentalis die door Opdrachtnemer of diens personeel wordt veroorzaakt, komt volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
7.7	Levering en logistiek	Opdrachtnemer verzorgt de opslag tussen productie en afroep of uitlevering, ook bij uitloop van de planning aan beide zijden, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Indien de planning van Kentalis uitloopt, geldt een kosteloze opslag voor een periode van maximaal 12 weken na de oorspronkelijke leverdatum. Kentalis dient, indien zij van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, opdrachtnemer hiervan minimaal 2 weken vóór de oorspronkelijke leverdatum in kennis te stellen.
7.8	Levering en logistiek	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de werkruimte direct na afronding van de opleveringswerkzaamheden schoon wordt achtergelaten en al het verpakkingsmateriaal (inclusief pallets) wordt afgevoerd.
7.9	Levering en logistiek	Indien afgeleverd en gebruiksklaar opgestelde meubilair wordt afgekeurd door Kentalis wordt dit meubilair zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 6 weken, retour genomen of omgeruild door Opdrachtnemer. Indien het afgekeurde meubilair wel veilig is om te gebruiken wordt dit meubilair kosteloos door Kentalis gebruikt tot dat er nieuw meubilair wordt geleverd. Indien het niet veilig is om het afgekeurde meubilair te gebruiken dan stelt de Opdrachtnemer kosteloos tijdelijk meubilair ter beschikking. Het meubilair wordt afgekeurd wanneer deze o.a. beschadigd/defect is of niet conform in kooporder geleverd is.
8.1	AFAS	Kentalis maakt gebruik van het ERP-systeem AFAS voor het genereren en verwerken van alle inkooporders. Opdrachtnemer zorgt voor eigen rekening dat zijn verkoopsysteem volledig en correct functioneert binnen het AFAS-systeem van Kentalis, zodat alle relevante producten en diensten uit de raamovereenkomst via AFAS besteld kunnen worden. Alle door Kentalis gebruikte bestelprocessen, ontvangstverwerkingen, factuurafhandelingen en de match tussen bestelling, levering/ontvangst en facturatie moeten zonder beperkingen functioneren binnen het ERP-systeem. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen en onderhouden van de benodigde koppelingen en instellingen.
8.2	AFAS	Opdrachtnemer draagt volledig voor eigen rekening zorg voor: • De totstandkoming, werking en het onderhoud van de koppeling(en) tussen het ERP-systeem van Kentalis (AFAS) en het verkoopsysteem van Opdrachtnemer; • Het inrichten en onderhouden van een webwinkel of digitale catalogus in de bestelomgeving, indien dit noodzakelijk is voor correcte integratie;

		De volledige inrichting en het onderhoud van de bestelomgeving, voor zover dit nodig is om het bestelproces via AFAS volledig en correct te laten functioneren volgens de door Kentalis vereiste processen.
8.3	AFAS	Opdrachtnemer houdt, naar aanleiding van de gegevens in de inkooporder, zelfstandig de (aflever-)adressen (incl. mutaties) bij. Opdrachtnemer kan de afleveradressen en kostenplaatsen uit de inkooporder in zijn verkoopsysteem overnemen. Er is geen aparte communicatie nodig vanuit Kentalis naar Opdrachtnemer over afleveradressen en mutaties daarin (los van de inkooporder).
9.1	Bestelproces OCI	Via de OCI-koppeling kan het (kern)assortiment direct worden besteld, zonder voorafgaande offerte.
9.2	Bestelproces OCI	De OCI-koppeling is nagenoeg plug & play, dat betekent concreet dat Opdrachtnemer onderstaande informatie, na voorlopige gunning in de verificatiefase kan overdragen: - Webshop koppeling productie-URL (en eventueel test-URL) - Gebruikersnaam - Wachtwoord - Indien inkooporder via cXML: - Verstrekking export-URL (en eventueel test-URL) - Gebruikersnaam export - Wachtwoord - Eventueel shared secret.
9.3	Bestelproces OCI	Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken om in te loggen op de bestelomgeving van Opdrachtnemer met een inlognaam die niet gekoppeld is aan een persoonlijk emailadres van een van de medewerkers van Kentalis.
9.4	Bestelproces OCI	Na afronding van implementatie verzorgt Opdrachtnemer bij livegang van de webwinkel, in overleg met Kentalis, een set aan gepaste acties t.b.v. alle actieve persoonlijke accounts van medewerkers van Kentalis zodat deze bestellers via AFAS gaan bestellen en niet meer via rechtstreekse accounts.
9.5	Bestelproces OCI	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om per entiteit van Kentalis een ander kernassortiment beschikbaar te stellen in de webshop.
9.6	Bestelproces OCI	De digitale catalogus / online omgeving bevat minimaal de volgende gegevens: - Foto artikel - Artikelnummer - Artikelomschrijving - Kernassortiment duidelijk zichtbaar - Levertijd - Netto prijs - BTW percentage - Verschillende kleuropties

		• Verschillende maatopties • Zoekfunctie
9.7	Bestelproces OCI	Tijdens de implementatie dient Opdrachtnemer proactief mee te denken en te adviseren over een efficiënte inrichting van de OCI-koppeling, waarbij het kernassortiment duidelijk en gebruiksvriendelijk zichtbaar wordt gemaakt voor de bestellers van Kentalis.
10.1	Bestelproces vrije inkoopaanvraag	Opdrachtnemer verwerkt alle inkooporders voor offertes voor projectinrichting via het standaard bestelproces van Kentalis voor vrije inkoopaanvragen, verstrekt op verzoek van Kentalis een offerte, en zet deze offerte pas om in een inkooporder nadat Kentalis hiervoor schriftelijk akkoord heeft gegeven.
10.2	Bestelproces vrije inkoopaanvraag	Opdrachtnemer stelt een vast en exclusief e-mailadres beschikbaar waarop inkooporders, gebaseerd op een eerder goedgekeurde offerte, door Kentalis kunnen worden aangeleverd.
11.1	Informatie-beveiliging	Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 of de daarop volgende bepaling van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om persoonsgegevens te beveiligen.
11.2	Informatie-beveiliging	Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de zorgplicht zoals bedoeld in de NIS2-richtlijn / Cbw, waaronder het uitvoeren van een risicobeoordeling en het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen.
11.3	Informatie-beveiliging	De aangeboden oplossing sluit aan op de bestaande Identity & Access Management (IAM)-oplossing van Kentalis, zoals beschreven in bijlage 10. Dit waarborgt een veilige en beheersbare toegang tot systemen en gegevens.
11.4	Informatie-beveiliging	Opdrachtnemer waarborgt de beschikbaarheid van de geleverde oplossing conform de overeengekomen serviceniveaus. De minimale beschikbaarheid bedraagt 99,9% per kalendermaand tijdens werkdagen binnen kantooruren (08.00–17.00 uur), tenzij schriftelijk anders overeengekomen, exclusief gepland en overeengekomen onderhoud. Alle onderbrekingen, ongeacht duur, worden automatisch geregistreerd en per kwartaal gerapporteerd aan Kentalis, inclusief oorzaak, impact en genomen herstelmaatregelen.
11.5	Informatie-beveiliging	Opdrachtnemer treft maatregelen om de integriteit van gegevens te waarborgen, waaronder logging van wijzigingen, controlemechanismen en herstelprocedures bij datacorruptie.
11.6	Informatie-beveiliging	Opdrachtnemer past het principe van 'least privilege' toe en implementeert toegangscontrole op basis van rollen. Gegevens worden versleuteld opgeslagen en verzonden volgens actuele cryptografische standaarden.
12.1	Prijzen en facturatie	Alle door Opdrachtnemer in de ingediende prijslijst aangeboden stuksprijzen zijn de vaste prijzen waartegen Kentalis de betreffende producten per stuk kan afnemen, ongeacht: • het aantal stuks dat wordt besteld; • de omvang van de totale bestelling; • de samenstelling van de bestelling.
12.2	Prijzen en facturatie	De door Opdrachtnemer in Bijlage 3 Prijzenblad opgenomen kortingspercentages per productcategorie zijn vast en gelden gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst voor alle artikelen binnen die categorie, inclusief artikelen die (nog) niet in de prijslijst zijn opgenomen of niet tot het kernassortiment behoren.

12.3	Prijzen en facturatie	Alle door Opdrachtnemer opgegeven prijzen (zowel in het prijzenblad als in afzonderlijke offertes) zijn exclusief het geldende btw-tarief en inclusief alle bijkomende kosten, zoals onder andere administratiekosten, transport, montage en de afvoer van verpakkingsmaterialen.																				
12.4	Prijzen en facturatie	Facturering en betaling geschieden conform de Inkoopvoorwaarden van Kentalis. Voor standaardbestellingen factureert opdrachtnemer uitsluitend achteraf, na volledige levering van producten en diensten, en worden geen aanbetalingen toegepast. Voor projectmatige opdrachten kunnen afwijkende afspraken gelden.																				
12.5	Prijzen en facturatie	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteit van Kentalis. Welke entiteit(en) vermeld dient te worden, maakt Kentalis aan opdrachtnemer bekend: • Stichting Koninklijke Kentalis • Stichting Kentalis Zorg • Stichting Kentalis Onderwijs																				
12.6	Prijzen en facturatie	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): <i>T.a.v. de crediteurenadministratie</i> <i>Postbus115</i> <i>Sint-Michielsgestel</i>																				
12.7	Prijzen en facturatie	Opdrachtnemer stuurt per inkooporder één afzonderlijke factuur naar het e-mailadres <i>credadm@kentalis.nl</i> . De factuur wordt aangeleverd als PDF-bestand en, indien van toepassing, tevens als XML (UBL-2.1). In de onderwerpregel van de e-mail vermeldt Opdrachtnemer voor welke entiteit de factuur bestemd is. Elke factuur bevat minimaal onderstaande vereiste factuurgegevens: <table><tr><td>Contractnummer</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Kostendrager en/of Projectnummer</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Inkoopordernummer</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>AFAS bestelnummer</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Wanneer geen inkoopordernummer of contractnummer: - Kostenplaatsnummer - Kostendrager - Kostensoort </td><td>Vereist</td></tr><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></table>	Contractnummer	Indien bekend vereist	Kostendrager en/of Projectnummer	Indien bekend vereist	Inkoopordernummer	Vereist	AFAS bestelnummer	Indien bekend vereist	Wanneer geen inkoopordernummer of contractnummer: - Kostenplaatsnummer - Kostendrager - Kostensoort	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
Contractnummer	Indien bekend vereist																					
Kostendrager en/of Projectnummer	Indien bekend vereist																					
Inkoopordernummer	Vereist																					
AFAS bestelnummer	Indien bekend vereist																					
Wanneer geen inkoopordernummer of contractnummer: - Kostenplaatsnummer - Kostendrager - Kostensoort	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

Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd.

13.1	Communicatie en rapportage	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, voor informatie, vragen en klachten. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 17.00 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar.
13.2	Communicatie en rapportage	- Klachten met betrekking tot geleverde zaken worden afgehandeld door of namens Opdrachtnemer. Kentalis krijgt altijd binnen twee werkdagen een inhoudelijke reactie met een concrete oplostermijn. - Opdrachtnemer handelt klachten en/of gebreken, van welke aard ook, binnen vijf werkdagen af. Indien deze termijn, gelet op de aard van de klacht of gebrek niet reëel is, stelt Opdrachtnemer Kentalis direct op de hoogte met daarbij een passende oplossing met bijbehorende tijdslijn.
13.3	Communicatie en rapportage	Opdrachtnemer informeert Kentalis zo spoedig mogelijk schriftelijk én telefonisch wanneer een verplichting/ opdracht niet (tijdig) of niet correct kan worden nagekomen.
13.4	Communicatie en rapportage	Opdrachtnemer en Kentalis stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: - tevredenheid; - leverbetrouwbaarheid;

		- productkwaliteit (defect- / afkeurpercentage); - efficiëntie, processen en doorlooptijden; - gemiddelde doorlooptijd bij klachten/reparaties; - duurzaamheid en circulariteit
13.5	Communicatie en rapportage	Wanneer KPI's niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Na akkoord van Kentalis wordt dit plan binnen twee weken uitgevoerd. Het verbeterplan bevat een duidelijke planning waarin staat aangegeven wanneer de beoogde resultaten worden gerealiseerd.
13.6	Communicatie en rapportage	Opdrachtnemer verstrekt aan Kentalis per kwartaal (conform Bijlage 5: Communicatiematrix van de raamovereenkomst), binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de Kentalis aangegeven periode en onderwerpen, onder andere maar niet uitsluitend: - afname per product/dienst; - afname per kostenplaats; - overzicht van alle lopende garanties per locatie per product; - klachten/ meldingen; - spend en trend; - markt- en productontwikkeling. De definitieve vorm, inhoud en structuur van de rapportage worden tijdens de implementatiefase in onderling overleg vastgesteld.
13.7	Communicatie en rapportage	Minimaal één maand vóór de einddatum van de overeenkomst levert Opdrachtnemer een exit-plan op. In dit exit-plan wordt de overdracht naar de nieuwe leverancier opgenomen. Opdrachtnemer verleent medewerking aan de overgang naar de opvolgend leverancier.
14.1	Inzet personeel en/of derden	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 overlegt opdrachtnemer binnen vier weken een geldige VOG voor een individuele medewerker. De getoonde VOG mag niet ouder zijn dan 6 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: • Profiel 41: het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.) • Profiel 43: het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.
14.2	Inzet personeel en/of derden	De medewerkers en/of ingezette derden van Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/ in opdracht van 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.
14.3	Inzet personeel en/of derden	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers en/of ingezette derden van Opdrachtnemer mogelijk is in de Nederlandse taal, minimaal taalniveau 1F/A2 (Basis).

14.4	Inzet personeel en/of derden	De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden van groot belang geacht door Kentalis. De medewerkers en/of ingezette derden van Opdrachtnemer zijn verplicht 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 Opdrachtnemer.
14.5	Inzet personeel en/of derden	De medewerkers en/of ingezette derden van Opdrachtnemer gedragen zich professioneel en fatsoenlijk wat betekent dat zij minimaal de volgende gedragsregels naleven: • Het dragen van muzikspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Mobiele telefoons mogen ook niet voor het af luisteren van muziek worden gebruikt. • 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 acht neming van de AVG richtlijnen te gebeuren, wat onder meer inhoudt dat cliënten, leerlingen, bezoekers en/of medewerkers van Kentalis niet gefotografeerd mogen worden. • 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 op de daarvoor bestemde plek te gebeuren. • Het is niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.
14.6	Inzet personeel en/of derden	Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners in 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 Opdrachtnemer dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan. De medewerkers en/of ingezette derden zijn te gast op de locaties van Kentalis.
14.7	Inzet personeel en/of derden	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.