

Bijlage 4 Programma van eisen Kentalis

	Algemeen
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-02-2027. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. De kosten voor de verlenging verwerkt u op het prijzenblad in het tweede tabblad.
2.	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratiedatum, namelijk 31-01-2032. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien Kentalis gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 31-01-2034.
3.	De aangeboden apparatuur voldoet aan alle relevante, in Nederland geldende, wettelijke voorschriften, onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor al aangekondigde toekomstige veranderingen.
4.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van apparatuur en software) zijn in de Nederlandse taal. Voor productspecifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan.
5.	Als onderdeel van de oplevering verzorgt inschrijver: - Instructiemateriaal over het in gebruik nemen van de oplossing en de functies printen, scannen, kopiëren en afwerking. De inhoud van het instructiemateriaal wordt: - toegespitst op de specifieke configuratie bij Kentalis, - in overleg tussen inschrijver en Kentalis opgemaakt en door Kentalis geaccordeerd. - Key-user training over: - het vervangen van verbruiksmaterialen en het verhelpen van kleine storingen. - meer geavanceerde print-, scan- en kopieerfuncties. - Training voor ICT-beheerders gericht op het beheer van de apparatuur en software.
6.	Alle aangeboden apparatuur is bij de levering nieuw, van laatste generatie en van hetzelfde merk. Ook apparaten die later instromen in de overeenkomst.
7.	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 Opdrachtgever 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 6 maanden op het moment van het verzoek van Opdrachtgever. 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: 41 & 43 - Profiel 41: het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.) - Profiel 43: het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving
8.	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 Opdrachtgever nodig heeft. Aan personen die niet in het bezit is van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden.
9.	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. 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 op vaardigheidsniveau B2.
10.	De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden van groot belang geacht door Opdrachtgever. De medewerkers en/of ingezette derden van de 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 de Opdrachtnemer.
11.	De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer gedragen zich professioneel en fatsoenlijk wat betekent dat zij minimaal de volgende gedragsregels naleven:

	Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Mobiele telefoons mogen ook niet voor het afluisteren van muziek worden gebruikt. Het is niet toegestaan om, zonder toestemming van de Opdrachtgever, foto's van en in de gebouwen van de Opdrachtgever, en van personen binnen en rondom de gebouwen te maken. Foto's maken dient altijd met in achtneming van de AVG-richtlijnen te gebeuren. 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. 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.
12.	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 Opdrachtgever. 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 Opdrachtgever.
13.	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 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.
	Print- en scanmanagementoplossing
14.	Inschrijver levert en installeert een print- en scanmanagementoplossing. De oplossing wordt aangeboden als Software as a Service (SaaS).
15.	Identiteitsmanagement a) De oplossing heeft integratie/ koppeling met Microsoft Entra ID t.b.v. authenticatie en autorisatie. Microsoft Entra ID kan als identiteitsprovider worden gebruikt. b) De oplossing synchroniseert rechtstreeks de door Kentalis gewenste groepsinformatie van Microsoft Entra ID zodat gebruikers geautomatiseerd aan gelijknamige groepen in de oplossing worden toegevoegd. c) De oplossing ondersteunt 'real-time provisioning' via SCIM in combinatie met Microsoft Entra ID zodat gebruikers: i. Automatisch worden aangemaakt; ii. Gewijzigd (voor zover het om attributen of lidmaatschappen gaat die relevant zijn); iii. Uitgeschakeld; iv. Verwijderd. d) Alle accounts binnen de print- en scanmanagementoplossing zijn te herleiden naar een uniek persoon. Dit is inclusief beheeraccounts. e) De print- en scanmanagementoplossing biedt de mogelijkheid om op elk gewenst moment een rapport op te leveren van alle accounts van Kentalis die erin actief zijn en hun actuele autorisaties. f) Alle persoonsgegevens in de print- en scanmanagementoplossing worden aantoonbaar verwijderd, binnen 6 maanden nadat de overeenkomst met Kentalis is beëindigd. g) De oplossing ondersteunt Modern Authentication (naar de definitie van Microsoft). Het is niet nodig om accounts van Modern Authentication uit te zonderen om (alle onderdelen van) de oplossing te laten functioneren.
16.	Groepen en rechten a) Kentalis kan in de oplossing op groepsniveau en op gebruikersniveau rechten toekennen waaronder tenminste: i. Rechten om alleen zwart-wit (en geen kleur) te gebruiken bij printen en kopiëren ii. Rechten om zowel zwart-wit als kleur te gebruiken bij printen en kopiëren iii. Rechten om specifieke scanworkflows wel of niet te gebruiken. iv. Beheerdersrechten voor de te leveren print- en scanmanagementoplossing.
17.	Identificatie a) Het is mogelijk om te authentifieren met een pincode van 6 cijfers. Deze authenticatiemethode kan als enige authenticatiemethode worden geconfigureerd zodat het niet mogelijk is om eventuele andere authenticatiemethoden, die zijn inbegrepen in de oplossing, te gebruiken.

	b) Het genereren van pincodes gebeurt automatisch door de oplossing. Er is geen interactie van een beheerder nodig om een pincode voor een gebruiker aan te maken. Bij het genereren van de pincode wordt deze automatisch naar de gebruiker gestuurd per e-mail. c) Na deze identificatie zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar voor de gebruiker: i. Printen ii. Scannen iii. Kopiëren d) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop (op multifunctional). e) Na ca. 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met het apparaat, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd. f) Zonder identificatie is gebruik van de apparatuur niet mogelijk.
18.	Printen Algemeen a) Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printwachtrij. b) Een printopdracht kan op ieder aangesloten apparaat, na identificatie, door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden. c) Een printopdracht kan op iedere aangesloten apparaat, na identificatie door de betreffende gebruiker, nog verwijderd worden. d) Het is mogelijk om een printopdracht, na identificatie, op een multifunctional, nog te wijzigen op minimaal de volgende parameters: i. Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt. ii. Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt iii. Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint. e) De bewaartijd van printopdrachten kan worden ingesteld waarbij tenminste de varianten 1 dag en 3 dagen beschikbaar zijn. Na de ingestelde periode worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd. f) Als de oplossing de mogelijkheid biedt om vanaf het scherm van de multifunctionals bestanden in een cloud service (zoals bijvoorbeeld OneDrive, SharePoint Online, Teams of Google Drive) te openen en daarvandaan rechtstreeks te printen, dan is deze optie ook uit te schakelen. Het in- of uitschakelen van deze functionaliteit heeft geen invloed op de mogelijkheden om te scannen naar de cloud services.
19.	Printen Windows a) Op devices met een door Microsoft ondersteund Windows OS is printen mogelijk via printer driver of via een Print Support App. b) Installatiebestanden van eventuele printer drivers zijn geschikt voor installatie via Microsoft Intune en Microsoft Configuration Manager. c) Alle uitgevraagde opties, zoals nieten, perforeren, boekjesafwerking (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij printen in Windows. d) Printen in Windows kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
20.	Printen overige besturingssystemen a) Op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van macOS, iOS, iPadOS, ChromeOS of Android devices, is printen mogelijk via een app, extensie of driver. b) Printen via deze apps of extensies kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
21.	Scannen – Bestemmingen Scannen kan naar: a) e-mail, waarbij het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. b) naar SharePoint Online waarbij: i. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker ii. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden. iii. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden. iv. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden. c) naar OneDrive for Business waarbij: i. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker ii. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden. iii. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden. iv. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden.
22.	Scannen – bestandformaten, resolutie, overige functies

	a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om enkelzijdig en dubbelzijdig te scannen in i. PDF ii. gecomprimeerde PDF iii. doorzoekbare PDF iv. TIFF b) Per scanworkflow kan een standaard bestandformaat worden ingesteld dat de gebruiker per scanopdracht kan aanpassen. c) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om automatisch blanco pagina's uit gescande documenten te verwijderen.
23.	Rapportages: a) De oplossing biedt rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken Hoeveel een apparaat, gebruiker of afdeling geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode. i. Aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, formaat print, scan, kopie), kleur of zwart-wit en dubbelzijdig of enkelzijdig. b) De rapportagedata is te exporteren in CSV of XLSX formaat. c) Tijdens de implementatie ondersteunt inschrijver bij het configureren van periodieke rapportages op basis waarvan management inzicht krijgt in de printkosten van de gebruikers(groepen) binnen de kostenplaats(en) waar ze verantwoordelijkheid voor dragen.
24.	De printoplossing (multifunctionals en software) functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die Kentalis hiervoor beschikbaar stelt. Printen is mogelijk op basis van een eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional met internetverbinding. Het gebruik van VPN-verbindingen is niet toegestaan.
25.	De aangeboden oplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
26.	De aangeboden oplossing voorziet in een mogelijkheid voor beheerders om op afstand, vanaf een Windows 10 en Windows 11 werkplek, het scherm van alle aangeboden multifunctionals over te nemen en te bedienen.
27.	Binnen de aangeboden oplossing wordt het principe van 'least privilege' toegepast en is toegangscontrole op basis van tenminste 4 verschillende rollen beschikbaar.
	Hardware
28.	Type 1 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 60 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat. b) IEEE 802.1X ondersteuning. c) Een display van minimaal 9 inch. d) Een single pass documentendoorvoer waarmee de boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten tegelijkertijd gescand worden. e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 200 g/m². f) Eén universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). g) Drie lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). h) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). i) Optioneel: een boekjesfinisher die boekjes kan vouwen en nieten in de rug. De boekjesfinisher dient automatisch te kunnen vouwen en in de rug te nieten, met een gegarandeerde capaciteit van 15 vel (80 g/m²) per set j) Optioneel: een interne finisher met een uitvoercapaciteit van minimaal 400 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²), die het mogelijk maakt om tot minimaal 40 vel te nieten op meerdere posities. k) Optioneel: Een 2/4 gaats perforatiekit. l) Optioneel: een externe bulkade A4 papier voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²).
29.	Type 2 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat b) IEEE 802.1X ondersteuning. c) Een display van minimaal 9 inch. d) Een single pass documentendoorvoer waarmee de boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten tegelijkertijd gescand worden. e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 200 g/m².

	f) Eén universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). g) Drie lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). h) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). i) Optioneel: een boekjesfinisher die boekjes kan vouwen en nieten in de rug. De boekjesfinisher dient automatisch te kunnen vouwen en in de rug te nieten, met een gegarandeerde capaciteit van 15 vel (80 g/m²) per set j) Optioneel: een interne finisher met een uitvoercapaciteit van minimaal 400 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²), die het mogelijk maakt om tot minimaal 40 vel te nieten op meerdere posities. k) Optioneel: Een 2/4 gaats perforatiekit.
30.	Type 3 betreft een A4 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 25 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat. b) IEEE 802.1X ondersteuning. c) Een display van minimaal 7 inch. d) Een single pass documentendoorvoer waarmee de boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten tegelijkertijd gescand worden. e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 200 g/m². f) Een handinvoer voor minimaal 50 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). g) Eén lade voor A4 papier met een capaciteit voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). h) Optioneel lade voor A4 papier met een capaciteit voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). i) Optioneel: een bijpassende onderkast.
31.	Er is een uniforme gebruikerservaring bij het bedienen van de multifunctionals van alle types. De knopindeling, bediening en kleurstelling van het bedieningsscherm is voor alle multifunctionals gelijk.
32.	Alle apparatuur die inschrijver levert voldoet aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
	Security
33.	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een apparaat door een gebruiker en het apparaat krijgt tijdens de verwerking een storing of onderbreking, dan wordt de opdracht automatisch verwijderd indien de op dat moment ingelogde gebruiker wordt uitgelogd. Een opdracht gaat dan niet verder wanneer de storing of onderbreking is opgelost.
34.	Alle verbindingen zowel intern als extern zijn versleuteld via Transport Layer Security (TLS). Daarnaast wordt de integriteit en authenticiteit van verzender en ontvanger gegarandeerd door het gebruik van certificaten. Versleuteling voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het niveau voldoende van de meest recente ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van het NCSC. (zie https://www.ncsc.nl).
35.	Informatie op de opslagmedia van de apparatuur is encrypted en wordt automatisch verwijderd wanneer deze niet meer nodig is. De betreffende gegevens dynamisch en ontraceerbaar verplaatsen, zoals bij SSD's gebruikelijk is, wordt ook beschouwd als verwijderen.
36.	Wanneer de apparatuur retour genomen wordt, wordt alle data verwijderd volgens NIST 800-88 richtlijnen of vergelijkbaar. Ook alle klantspecifieke instellingen (zoals bijvoorbeeld netwerkinstellingen, configuratie-instellingen, adreslijsten) op de apparatuur worden door inschrijver verwijderd. Kentalis ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
37.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden direct bij installatie gewijzigd i.o.m Kentalis.
38.	Bij security alerts m.b.t. software en firmware dient Kentalis geïnformeerd te worden binnen 1 werkdag en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
39.	Tenminste de volgende aspecten worden gelogd: a) Alle wijzigingen die beheerders doorvoeren aan de configuratie. b) In- en uitloggen van gebruikers en beheerders. c) Uitgevoerde print-, scan- en kopieeropdrachten (gebruiker, datum/tijd, type opdracht, aantallen)

40.	De logging van het systeem moet met een historie van minimaal 12 maanden (ten minste op aanvraag) beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van Kentalis, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
41.	Alle aangeboden apparatuur ondersteunt tenminste 802.1x authenticatie met handmatige certificaat installatie.
42.	SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan Kentalis, voldoet aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en bevindt zich in een datacenter op grondgebied van een land dat behoort tot de Europese Economische Ruimte (EER).
43.	Inschrijver 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.
44.	Inschrijver meldt beveiligingsincidenten en datalekken onverwijld aan Opdrachtgever, uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, conform de AVG en eventuele aanvullende eisen uit de NIS2-richtlijn / Cbw.
Service	
45.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid per apparaat van minimaal 98 %. Dit wordt gemeten in periodes van drie maanden op maandag t/m vrijdag (nationaal erkende feestdagen uitgezonderd) in het tijdvak van 8.00 uur tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan Kentalis. Met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert vanwege een storing van het apparaat of dat het apparaat verminderd leesbare of onleesbare afdrukken of scans produceert. Aangekondigd preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van Kentalis, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van Kentalis en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening. Voorbeeld: $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellinguren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een apparaat niet beschikbaar is. K=617,5 Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
46.	Indien een apparaat gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt Kentalis zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.
47.	Voor de print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal.
48.	Inschrijver handelt storingen en klachten van Kentalis af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
49.	Inschrijver garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing uiterlijk is opgelost aan het eind van de werkdag die volgt op de dag van melding. Storingen worden opgelost op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur.
50.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 8 werkuren.
51.	De performance van de apparatuur is niet afhankelijk van het aantal afdrukken of de onderlinge verdeling daarvan in kleur, zwart-wit of formaat, mits het gebruik binnen de gespecificeerde capaciteiten van de apparatuur blijft en deze specificaties niet buitensporig worden overschreden. Inschrijver biedt apparatuur aan die geschikt is voor de in de aanbestedingsdocumenten geschetste volumes.

52.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een technicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven.
53.	De technici die worden ingezet voor installatie, onderhoud en storingsafhandeling dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op vaardigheidsniveau B2 te beheersen om veilig, effectief en zonder taalbarrières te communiceren met de opdrachtgever en eindgebruikers.
54.	De kosten van onderhoud/service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan Kentalis. Voor onderhoud/service zal Kentalis aan inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/service noodzakelijk is geworden ten gevolge van: a) Het gebruiken van de apparatuur anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; b) Beschadiging van de apparatuur die te wijten is aan anderen dan inschrijver; c) Het verplaatsen van de apparatuur, wanneer dit niet door inschrijver gebeurt; d) Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van inschrijver; e) Andere niet aan inschrijver toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; f) Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving Kentalis. g) Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken; h) Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving Kentalis door Kentalis. Als er een factuur wordt verzonden door een van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van Kentalis.
55.	Kentalis kan via haar IT Service Management applicatie (ITSM, momenteel TOPdesk) incidenten registreren en melden bij inschrijver. De ITSM-applicatie stuurt hiervoor een e-mail naar de Inschrijver. Inschrijver is bereid om e-mails met incidenten of verzoeken die via dit systeem zijn gestuurd te accepteren en in behandeling te nemen en om updates en/of gereed meldingen terug te sturen naar ditzelfde e-mailadres waarbij het referentienummer van Kentalis in het onderwerp van de e-mail wordt benoemd.
56.	Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van Kentalis geïnstalleerd wordt: a) De apparatuur bestelt automatisch de benodigde verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdrukprijs en die door gebruikers zelf vervangen worden. b) Tellerstanden worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver. c) Technische storingen met een foutcode die zeker interventie van inschrijver vereisen worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver, het servicepunt ICT van Kentalis én aan de contactpersoon van Kentalis op betreffende locatie.
57.	Inschrijver zorgt per locatie, waar apparatuur geplaatst wordt, voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen die bij de afdrukprijs zijn inbegrepen, waarbij minimaal een tonerafvalbak en van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden. Inschrijver houdt in haar ijzeren voorraad rekening met piekmoment in het onderwijs, bij aanvang van een schooljaar of na terugkeer van een schoolvakantie.
58.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om verbruiksmaterialen af te leveren in per locatie af te stemmen openingstijden. Bijvoorbeeld voor locaties die tot 13.00 geopend zijn.
59.	Inschrijver laat Kentalis tekenen voor ontvangst van de afgeleverde verbruiksmaterialen en biedt Kentalis inzicht in de getekende afleverdocumenten.
60.	Inschrijver zorgt ervoor dat alle software (waaronder ook firmware) steeds op de laatste stabiele versie is gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's worden binnen 1 week na release geïmplementeerd. Voor overige updates en upgrades geldt een termijn van maximaal drie maanden na release. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de apparaten wordt uitgevoerd door inschrijver. Updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers vinden bij voorkeur automatisch plaats. Als een Windows, ChromeOS of macOS device van een gebruiker opnieuw opgestart dient te worden voor de update, dan krijgt de gebruiker daarvan een duidelijke melding. Als automatische updates en upgrades van oplossingscomponenten op de Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers niet mogelijk zijn, dan vinden deze updates in overleg plaats waarbij de inschrijver Kentalis voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade informeert over de aanstaande update/upgrade.

61.	Zodra de netwerkverbinding of stroomvoorziening is hersteld nadat deze onderbroken of uitgeschakeld is geweest, start de apparatuur en de daarop geïnstalleerde software en services vanzelf weer op.
62.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
63.	Inschrijver faciliteert een online portaal waarbij Kentalis inzicht krijgt in: CMDB status, lopende en opgeloste/afgehandelde incidenten en verzoeken (inclusief aard en responsetijd per incident of verzoek), (niet-)beschikbaarheid per apparaat, afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans) en lopende en uitgevoerde IMACD-verzoeken (incl. behandeltijd).
64.	Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per drie maanden een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij Kentalis verzoekt om dit overleg op locatie bij Kentalis te laten plaatsvinden. De overeenkomst wordt hierbij geëvalueerd op tenminste de volgende onderdelen: CMDB status, lopende en opgeloste/afgehandelde incidenten en verzoeken (inclusief aard en responsetijd per incident of verzoek), (niet-)beschikbaarheid per apparaat, afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans) en lopende en uitgevoerde IMACD-verzoeken (incl. behandeltijd), verbruikt retourrecht, duurzaamheidsdoelen en nieuwe ontwikkelingen (voor zover die voor Kentalis van belang zijn).
Commercieel en facturatie	
65.	Het door Kentalis geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik. In de afdruprijs zijn de kosten voor onderhoud/service (zoals omschreven in eis 54) en alle verbruiksmaterialen opgenomen, behalve afdrukmedia (papier) en nietjes. Indien van toepassing worden nietjes apart geprijsd op het prijzenblad. Voor het verzenden van verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdruprijs worden geen verzendkosten in rekening gebracht.
66.	Scans worden niet in rekening gebracht.
67.	Kentalis heeft de mogelijkheid om 15% van de totale huurwaarde van het apparatenpark gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. Nadat een apparaat geretourneerd is, komt de huur vanaf de eerstvolgende factuur te vervallen.
68.	Prijzen zijn vast (met uitzondering van de indexatie omschreven in eis 77). Dit is van toepassing op alle apparaten die zijn benoemd in deze aanbesteding. Apparaten die aanvullend aan de aanbesteding worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen.
69.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de apparatuur na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
70.	Inschrijver geeft bij voorbaat toestemming om de apparatuur aan het einde van de overeenkomst binnen Nederland te laten verplaatsen door een daarin gespecialiseerde partij of nieuwe leverancier om zo het aantal transportbewegingen te beperken en te bewerkstelligen dat het leveren van nieuwe apparatuur gelijktijdig kan plaatsvinden met het ophalen van oude apparatuur. Het verplaatsen van de apparatuur bij einde van de overeenkomst is in voorkomend geval voor rekening van Kentalis.
71.	Kentalis ontvangt per kwartaal een factuur voor: d) Huur per kwartaal, vooraf e) Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal, achteraf
72.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, worden separaat in kleur en zwart geregistreerd en in rekening gebracht. Als voorbeeld: Een afdrupdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrukken zwart en 3 afdrukken kleur in rekening worden gebracht.
73.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
74.	Facturering en betaling geschiedt volgens de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (bijlage 7).
75.	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteiten van Kentalis. Welke entiteit(-en) vermeldt dient te worden, maakt Kentalis aan de Opdrachtnemer bekend: • Stichting Koninklijke Kentalis • Stichting Kentalis Zorg

	• Stichting Kentalis Onderwijs • Stichting Kentalis International Foundation • Kentalis Arbeid B.V.
76.	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): <i>T.a.v. de crediteurenadministratie</i> <i>Postbus 115</i> <i>5270 AC Sint-Michielsgestel</i>
77.	a) De huur van de hardware en de apparaatgebonden software wordt per kwartaal vooraf gefactureerd met een kostendrager per apparaat. De kostendrager refereert aan de locatie waar de apparatuur geplaatst is. Ter indicatie: Er bestaan 217 kostendragers, waarvan er op 137 apparatuur is geplaatst. Inschrijver stuurt per kostendrager een factuur. b) De verbruikskosten worden gefactureerd op basis van de kostenplaats. De kostenplaats refereert aan een team of afdeling. Iedere gebruiker heeft een kostenplaats. De kostenplaats is (per gebruiker) afkomstig uit Entra ID. Hiervoor wordt (in Entra ID) extensionAttribute1 gebruikt. Ter indicatie, er bestaan 505 kostenplaatsen. i. Inschrijver richt het benodigde rapportageproces in om te kunnen factureren op basis van het werkelijke verbruik per kostenplaats. ii. Inschrijver stuurt per kostenplaats een factuur. c) De facturen worden per e-mail verstuurd en bevat tenminste de onderstaande gegevens: i. Contractnummer ii. Inkoopordernummer iii. Kostenplaatsnummer (indien van toepassing) iv. Kostendrager (indien van toepassing) v. Kostensoort (indien van toepassing) vi. De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst vii. Opmerking/referentie over de order (indien van toepassing) viii. Omschrijving product(en)/dienst(en) ix. Aantal geleverde product(en)/dienst(en) x. Prijs excl. btw xi. Prijs incl. btw xii. Btw bedrag xiii. Btw code
78.	Prijzen en tarieven zijn vast tot en met 01-02-2028. Daarna mogen prijzen en tarieven eenmaal per jaar, voor het eerst per 01-02-2028 door Opdrachtnemer worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, drie maanden voorafgaand is aangekondigd. De wijziging volgt de consumenten prijsindex voor alle huishoudens, zoals gepubliceerd door het CBS. Per september van het jaar N is wijziging mogelijk volgens de breuk: (maand- en jaarcijfer CPI september N-1) / (maand- en jaarcijfer CPI september N-2). Als de indexeringstabel niet meer overeenkomt met de beschrijving in de overeenkomst doordat een tabel niet meer bestaat, bepaalt de Opdrachtgever welke tabel gevolgd zal worden. De prijsaanpassingen mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Indexatie mag nooit hoger zijn dan 5%. Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk. Alle correspondentie omtrent indexaties dient per email aangeleverd te worden bij SP-inkoop@kentalis.nl