

Bijlage Programma van eisen en wensen V3.0

Europese aanbesteding “Netwerkkomponenten”

1. EISEN

EISEN met betrekking tot Hardware

EIS nr.	Omschrijving
1	Alle kosten die verband houden met de reparatie of vervanging als gevolg van een productiefout, defect, dead on arrival (DOA), zullen worden gedragen door Opdrachtnemer.
2	Opdrachtnemer biedt garantie op Netwerkkomponenten, dit omvat tenminste: - Fabrieksgarantie voor 1 jaar na aflevering op locatie ter dekking van gebreken of productiefouten; - Dekking van alle aan herstel of vervanging gerelateerde materialen en werkzaamheden; - Indien een apparaat en/of onderdelen onder garantie worden vervangen, valt dit weer onder de garantie met een nieuwe termijn van 1 jaar.
3	Aangekochte Netwerkkomponenten worden middels de garantie gewaarborgd voor gebreken en productiefouten gedurende de garantieperiode. In geval van een productiefout of gebrek, zal de Opdrachtnemer het Netwerkkomponent kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig Netwerkkomponent in overleg met de Opdrachtgever.
4	De hardware Netwerkkomponenten worden door de Opdrachtnemer getest op DOA alvorens deze af te leveren bij de Opdrachtgever. Netwerkkomponenten die DOA zijn zullen niet worden uitgeleverd aan de Opdrachtgever.
5	Bij de afvoer of terugname van Netwerkkomponenten wordt de configuratie informatie onherstelbaar verwijderd. De Opdrachtgever wordt schriftelijk geïnformeerd, middels certificaat per Netwerkkomponent, over de uitkomsten van dit proces waarbij de Opdrachtgever het recht heeft om een audit op het proces uit te (laten) voeren.
6	De te leveren Netwerkkomponenten zijn nieuw en niet ‘refurbished’ tenzij schriftelijk anders met het Opdrachtgever overeengekomen.
7	Alle nieuwe Netwerkkomponenten worden bij levering geregistreerd bij de Fabrikant (van de Netwerkkomponenten) en de Opdrachtnemer op naam van Opdrachtgever. Mutaties worden door de Opdrachtnemer verwerkt in de administraties (fabrikant en Opdrachtnemer). Minimaal: type, serienummer en leverdatum.
8	Alle bestaande Netwerkkomponenten worden bij start van de Raamovereenkomst geregistreerd bij de Fabrikant (van de Netwerkkomponenten) en de Opdrachtnemer op naam van Opdrachtgever. Mutaties worden door de Opdrachtnemer verwerkt in de administraties (fabrikant en Opdrachtnemer). Gegevens worden bij aanvang van de Raamovereenkomst aangeleverd door de Opdrachtgever. Minimaal: type, serienummer en leverdatum.
9	Alle Netwerkkomponenten wordt geleverd via een door de Fabrikant als officieel en geautoriseerd beschouwd distributiekanaal en geregistreerde partner, zogenoemde grijze import wordt niet toegestaan.
10	Indien Netwerkkomponenten niet meer leverbaar (dreigen te) zijn of worden neemt Opdrachtnemer hier een proactieve rol door de einde-leverdatum (“end-of-sale” (EOS))(minimaal een jaar voor einde levering) te communiceren en samen met de Opdrachtgever te kijken naar een vervangend component. Bij het niet meer kunnen leveren van bepaalde componenten (bijv. door EOS) blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afgesproken lever- en doorlooptijden indien niet gesignaleerd. Een vervangend Netwerkkomponent mag geen extra of andere beheerinspanning opleveren voor de Opdrachtgever.
11	Opdrachtnemer levert ook Netwerkkomponenten die geen onderdeel uitmaken van het portfolio van de Opdrachtnemer passend binnen de scope dan wel de SOLL-situatie van de Opdrachtgever. Waar mogelijk dient hierop ook de relevante support en ondersteuning te worden gegeven.

	NB: Mocht dit niet mogelijk zijn, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de noodzakelijke Netwerkkomponenten, inclusief support en ondersteuning niet bij Opdrachtnemer af te nemen.
12	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
13	Opdrachtnemer levert de voor de Opdrachtgever vereiste Netwerkkomponenten inclusief de benodigde installatie-, aansluitmaterialen (exclusief patchkabels tenzij anders uitgevraagd), licenties en documentatie.
14	Opdrachtnemer stelt voorzieningen ter beschikking om representatieve (functioneel gelijkwaardige) testen uit te kunnen voeren, en voorziet in een testomgeving, op alle te leveren Netwerkkomponenten. In de testomgeving kunnen tenminste software upgrade/patches en configuratie wijzigingen getest worden.
15	Opdrachtnemer houdt rekening met plaatsing van Netwerkkomponenten in de daarvoor bestemde ruimte en daarbij behorende specificaties (denk aan stroomverbruik, airflow, koeling, e.d.)
16	Opdrachtnemer maakt bij het ontwerpen van nieuwe netwerk infrastructuur zoveel mogelijk gebruik van de bestaande infrastructuur.
17	De Opdrachtnemer zal bij iedere uitvraag melden of de hardware op korte termijn (binnen 12 maanden) EOL / EOS gaat.
18	De Opdrachtnemer garandeert de interoperabiliteit en compatibiliteit van de te leveren Netwerkkomponenten met reeds aanwezige Netwerkkomponenten waarmee een koppeling of integratie is bij de Opdrachtgever. Indien werking niet gegarandeerd kan worden dient de Opdrachtnemer een advies uit te brengen over hoe interoperabiliteit en compatibiliteit te bereiken is.
19	<i>Voor alle door Opdrachtnemer aangeboden Netwerkkomponenten is Programmatuur voor de configuratie en het beheer (beheerprogrammatuur) hiervan onderdeel van de levering, tenzij hiervoor reeds beheer)Programmatuur bij de Opdrachtgever aanwezig is</i>
20	Standaard offerte verzoeken worden binnen vijf werkdagen na offerteverzoek door Opdrachtnemer verstrekt. Voor niet standaard offerte verzoeken (inclusief advies) gaat deze termijn in na het verstrekken van het definitieve advies. Offertes hebben een geldigheidsduur van tenminste 30 dagen.
21	Uitgebracht offertes zijn altijd transparant en worden voorzien van de gebruikte kortingspercentages (waar mogelijk per onderdeel). Daarnaast dienen offertes een omschrijving te bevatten van de geleverde diensten en componenten.

EISEN met betrekking tot Support en Onderhoud

EIS nr.	Omschrijving
22	Van defecte apparatuur waarvoor een fabrikant support op basis van "limited lifetime warranty"(LLW) biedt dient een supportcase te worden geopend bij de fabrikant. Netwerkkomponenten in LLW moet ge-support worden door de Opdrachtnemer (voor bijvoorbeeld het oplossen van bugs in de software (hotfixes) en software updates). Afhandeling van support dient door de Opdrachtnemer te worden begeleid.
23	Indien werkzaamheden in kader van een 7x24 support uitgevoerd dienen te worden, zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende resources (ook buiten kantooruren en in het weekend). Opdrachtnemer dient rekening te houden met de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever. Opdrachtgever is altijd bepalend in het tijdstip.
24	Onderhoudscontracten en abonnementen voor Netwerkkomponenten worden altijd in lijn gebracht met éénzelfde startdatum. Contracten en abonnementen lopen altijd van 1 januari tot en met 31 december. Rekening houdend met de garantieperiode van de Netwerkkomponenten. Minimaal 2 maanden voor de start van het nieuwe kalenderjaar wordt een voorstel gedaan voor het onderhoudscontract (inclusief abonnementen) voor het komende jaar.
25	Indien apparatuur niet meer wordt ingezet door Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer het mogelijk het support / onderhoud voor deze componenten aan te passen. Opdrachtgever dient uit productie name te melden bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal het onderhoudscontract cq. abonnementen hier binnen aanzienlijke tijd (uiterlijk binnen drie (3) maanden) hierop aan te passen. Eventueel teveel betaalde kosten worden aan het einde van de contractperiode (jaarlijks) gecrediteerd.
26	Opdrachtnemer houdt zicht op de afgenomen abonnementen en waakt voor het afnemen van dubbele licenties en abonnementen. Opdrachtnemer draagt zorg dat er geen dubbele gelden worden verrekend.
27	Indien werkzaamheden door de Opdrachtnemer (op locatie) uitgevoerd moeten worden in het kader van support die vallen binnen het supportcontract worden hier geen separate (extra) kosten voor gerekend (zoals voorrijkosten, uren, inhuur derden, e.d.).
28	In geval zich security incidenten voordoen op geleverde Netwerkkomponenten of waar mogelijk gerelateerde informatie van de Opdrachtgever bij betrokken is, wordt de Opdrachtgever hierover onmiddellijk (conform SLA) geïnformeerd (dit geschiedt 7x24 via CERT van de Opdrachtgever).
29	Alleen door Opdrachtgever geautoriseerde personen kunnen toegang krijgen tot de Netwerkkomponenten ten behoeve van beheer en onderhoud. Opdrachtgever moet altijd expliciet toegang geven tot (beheerde) Netwerkkomponenten.
30	Opdrachtnemer levert per kwartaal een overzicht van gemelde storingen en supportvragen, met hierin minimaal datum, tijdstip, melder omschrijving storing/vraag, probleemanalyse, geboden oplossing, oplostijd en status.
31	Service Level Reporting over Netwerkkomponenten vindt plaats volgens een vooraf vastgestelde en overeengekomen inhoud en frequentie.
32	De Opdrachtnemer biedt een Servicedesk. Bij deze Servicedesk kunnen beheerders van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer meldingen (opdracht, kennisgeving, vraag, storingen etc.) doen en aanvragen aangaande onder meer offertes, bestelopdrachten, leveringen, gebreken, garantie, klachten en overige aspecten.
33	Opdrachtnemer beschikt over vakinhoudelijk gecertificeerde medewerkers en Servicedesk die de Nederlandse en Engelse taal beheersen in schrift en spraak. Dit kan waar nodig aangetoond worden. <i>Toelichting: Opdrachtgever verwacht dat medewerkers van Opdrachtnemer minimaal vakinhoudelijk gecertificeerd zijn op de te supporten Netwerkkomponenten van de fabrikanten Cisco, Infoblox en F5.</i>
34	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van ondersteuning door Fabrikanten met betrekking tot de geleverde Netwerkkomponenten en het gebruik daarvan binnen het Netwerk. De ondersteuning voorziet tenminste in het voorzien in kennis, expertise en resources.
35	Opdrachtnemer brengt (gekwalificeerde) technici mee bij bezoek op locatie en zorgt dat deze bekend zijn met de technici van de Opdrachtgever. Opdrachtgever vindt het hierbij belangrijk dat er een directe band en korte lijnen kunnen ontstaan tussen technici van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
36	Opdrachtgever kan op verzoek inzage krijgen in de gemelde supporttickets bij de fabrikant.

37	Opdrachtnemer verzorgt indien nodig de communicatie en supportticketregistratie bij de fabrikant en bewaakt de voortgang van openstaande supporttickets.
38	Technische vragen zijn altijd onderdeel van standaard support. Vragen en beantwoording worden niet separaat in rekening gebracht.
39	Opdrachtnemer draagt zorg voor ondersteuning bij netwerkproblemen in het algemeen (niet gerelateerd aan een specifiek Netwerkkomponent).
40	De netwerkbeheerders van de Opdrachtgever worden actief betrokken bij de implementaties (Training on the Job). Dit betekent dat bouw en configuratie altijd samen met de beheerders van de Opdrachtgever worden uitgevoerd en dat Opdrachtnemer toelicht wat er gebeurt en waarom. Doel hiervan is dat na implementatie en opleiding de beheerders van de Opdrachtgever over voldoende kennis beschikken om door de Opdrachtgever beheerde deel van het netwerk te kunnen beheren.
41	Netwerkbeheerders van de Opdrachtgever krijgen instructies omtrent de techniek die gebruikt is in de hardware, om te zorgen voor een efficiënte communicatie met de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld tijdens een incident).

EISEN met betrekking tot: Software & Licenties

EIS nr.	Omschrijving
42	<i>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever bij de fabrikant van de Netwerkkomponenten (ongelimiteerd) patches, security- en hotfixes en software updates kan downloaden passend binnen de afgenomen licenties. Indien van toepassing levert Opdrachtnemer hiervoor de juiste inloggegevens aan Opdrachtgever.</i>
43	Opdrachtnemer adviseert en ondersteunt de Opdrachtgever bij keuzes op het gebied van software-upgrades en upgrade-paden en rapporteert de (on-)mogelijkheden en / of noodzakelijkheden.

EISEN met betrekking tot: Diensten

EIS nr.	Omschrijving
44	De Opdrachtnemer beschikt over procedures voor het rapporteren van security events en kwetsbaarheden. Deze procedures voorzien in: a) Een communicatie kanaal en contactpersoon voor het melden van security events en kwetsbaarheden; b) Het documenteren van security events en kwetsbaarheden op een gestandaardiseerde en gestructureerde wijze; c) Het catalogiseren van scenario's welke worden gezien als security incidenten of kwetsbaarheid en het continue onderhouden van deze catalogus.
45	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van een project één of meerdere specialisten in, samen met een eigen projectmanager. De projectmanager is verantwoordelijk voor het binnen de tijd, budget en voor de overeengekomen kwaliteit uitvoeren van het project.
46	De Opdrachtnemer, valideert samen met Opdrachtgever technische ontwerp(en). Het is mogelijk dat de Opdrachtgever aan de hand hiervan aanpassingen in het globaal technisch ontwerp of het componentenoverzicht vereist. En de Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever ook een goedkeuring van de hardware leverancier op het betreffende ontwerp verkrijgen. Nadere uitwerking en/of implementatie van de ontwerpen vindt niet eerder plaats dan dat de Opdrachtgever het globaal ontwerp en/of eventuele wijzigingen op het Globaal ontwerp schriftelijk heeft goedgekeurd.
47	Geleverde diensten zijn gedocumenteerd zodat dat deze overdraagbaar zijn bij beëindiging van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer begeleidt deze overdracht totdat deze is geaccepteerd door een nieuwe partij.
48	Opdrachtnemer kan resources leveren om projectwerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden aan het netwerk (waar nodig buiten de openingstijden van de afdelingen/gebouwen) te kunnen begeleiden.

49	Voor projectwerkzaamheden zullen door de Opdrachtnemer separaat offertes worden geoffreerd. Projectwerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden op basis van de geoffeerde tarieven in de Bijlage [Prijzenblad].
50	Opdrachtnemer is in staat producttraining te verzorgen aan medewerkers van Opdrachtgever. Het gaat hierbij om producten en of oplossingen die nieuw zijn binnen de omgeving van de Opdrachtgever en beheerd (moeten gaan) worden door Opdrachtgever.
51	De Opdrachtnemer is in staat tot het uitvoeren van site surveys, inmetingen en nametingen t.b.v. het Wireless netwerk. Opdrachtnemer is in staat tot het maken van een netwerkontwerp, levering en installatie van Netwerkkomponenten en configuratie(s). Opdrachtnemer is in staat deze te integreren in de huidige omgeving, te testen en over te dragen aan de beheerorganisatie van de Opdrachtgever.
52	Projectplan(nen) of migratievoorstel(len) omvat tenminste het volgende: a) De projectbesturing en de projectorganisatie; b) Beschrijving van de projectfasen en de deliverables en mijlpalen per fase; c) Een planning, inclusief een beschrijving van de doorlooptijd per fase; d) Afhankelijkheden en randvoorwaarden; e) Risicoanalyse en risico beperkende maatregelen; f) Taken en verantwoordelijkheden van de Leverancier, Opdrachtgever en eventuele andere betrokken partijen; g) Communicatie, rapportage en escalatie afspraken, incl. contactpersonen h) Een inschatting van te besteden uren door Opdrachtgever, Opdrachtnemer en eventuele andere betrokken partijen. Deliverables zijn tenminste: a) Globaal technisch ontwerp en testplan; b) Detail technische ontwerpen en testplannen; c) Stappenplan ; d) Opleidingsplan voor beheerders en beheerorganisatie; e) Acceptatie en in beheer name procedure.
53	Een migratie of implementatie van (nieuwe) producten dient met minimale impact op de continuïteit van de dienstverlening van de Opdrachtgever te hebben. Dat wil zeggen met aantoonbaar minimale en door de Opdrachtgever goedgekeurde verstoring of onderbreking van de ICT dienstverlening, en in nauwe afstemming met de organisatie op het niveau van management en werkvloer plaats te vinden. Hierbij geldt: • Geen verstoring of (zo min mogelijk) onderbreking van de ICT dienstverlening; • Planmatige met de Opdrachtgever overeengekomen tijdelijke lokale verstoring of onderbreking van de ICT dienst verlening; • Planmatige met de Opdrachtgever overeengekomen tijdelijke lokale en host gebonden verstoring of onderbreking van de ICT dienst verlening .
54	Opdrachtnemer stelt in het geval van een migratie en implementatie een projectplan / implementatieplan op en beschrijft o.a. in dit plan in welke mate en op welke manier het project wordt gerealiseerd.
55	<i>Opdrachtnemer kan binnen 1 werkdag, bij voorkeur realtime via een portal, een actueel inzicht geven in de EoL status (EoSale/EoSupport) en opvolgend component/versie specifiek voor de gehele netwerkinfrastructuur (hardware en software) van Opdrachtgever.</i>
56	Controle & Advies (conform blueprints/standaarden) Opdrachtnemer voert ten minste één (1) keer per jaar (conform opgegeven prijs op het prijzenblad) een (proactieve) "health-check" uit op de gehele netwerkinfrastructuur (campus en datacenter) van Opdrachtgever en voorziet Opdrachtgever aan de hand van de resultaten van advies m.b.t. configuraties en software updates/upgrades alsmede algehele aanbevelingen m.b.t. netwerkkomponenten. Hetgeen moet resulteren in consistente netwerkomgevingen conform de "best practices" van de fabrikanten.

57	Upgrades Opdrachtnemer kan ten minste twee (2) keer per jaar (conform opgegeven prijs op het prijzenblad) een software update/upgrade uit voeren op de volgende netwerkkomponenten: core, distributie, access, datacenter, security en wireless van de Opdrachtgever. In overleg met Opdrachtgever wordt de softwareversie bepaald. Implementaties zijn altijd onder regie van de Opdrachtgever. De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform, en in een SLA beschreven service-windows.
58	Performance De Opdrachtnemer adviseert ten minste twee (2) keer per jaar (conform opgegeven prijs op het prijzenblad) over beschikbaarheid, performance en de capaciteit van het Netwerk en doet verbetervoorstellen (o.a. benodigde vernieuwing of upgrades).
59	Wireless support De Opdrachtnemer kan Wireless-support voor het oplossen van Wireless connectiviteitsproblemen, bijv. dekkings- en roaming problemen, leveren uitgezonderd het bij- of verplaatsen van accesspoints en werkzaamheden aan Wireless componenten (conform opgegeven prijs op het Prijzenblad).

EISEN met betrekking tot: Partnership

EIS nr.	Omschrijving
60	Een globaal technisch ontwerp is de basis voor een volledige detail-ontwerp, bouw en implementatie. Indien blijkt dat er als gevolg van een omissie aan de zijde van de Opdrachtnemer extra Netwerkkomponenten of licenties benodigd zijn om het volledige detail-ontwerp te realiseren, worden deze Netwerkkomponenten en licenties zonder meerkosten geleverd en geïmplementeerd door de Opdrachtnemer.
61	Opdrachtnemer voorziet, op verzoek de Opdrachtgever, in een constructie waarmee het mogelijk is om investeringen in het Netwerk voor te financieren en daarmee de kosten hiervan in de tijd te spreiden.
62	De Opdrachtgever is gerechtigd om de Prijzen van de geleverde Netwerkkomponenten te controleren op juistheid door middel van een benchmark. <i>Toelichting: Een benchmark zal maximaal éénmaal per jaar uitgevoerd worden voor het eerst in het 2e jaar van de looptijd van de Raamovereenkomst. Een benchmark zal minimaal 4 weken van te voren schriftelijk bij Wederpartij aangekondigd worden</i>
63	De Opdrachtnemer beschikt over een competentiematrix per ingezette functie en functieniveau waarin duidelijk is weergegeven welke eisen aan de competenties van medewerkers wordt gesteld en hoe deze onder andere door opleiding in stand worden gehouden.
64	Opdrachtnemer kan advies geven over de optimalisatie van het beheer van de Netwerkkomponenten, de beheerorganisatie van Opdrachtgever en de onderlinge samenwerking.
65	De Opdrachtnemer treedt proactief op als adviseur voor het operationele en tactisch beheer van de Netwerkkomponenten van Opdrachtgever.
66	De Opdrachtnemer adviseert omtrent veiligheid, continuïteit, Lifecycle en innovatie van het Netwerk en Netwerk beheer van de Opdrachtgever
67	De Opdrachtnemer adviseert omtrent de aan te schaffen Netwerkkomponenten zoals beschreven in het globale technisch ontwerp en detail ontwerp.
68	Non-compliance, security incidenten of tekortkomingen in het Netwerk welke zijn geïdentificeerd als gevolg van monitoring of auditen moeten door Opdrachtnemer schriftelijk worden gemeld aan de Opdrachtgever. Gezamenlijk wordt deze melding opgevolgd en hersteld.
69	<i>Opdrachtnemer levert relevante input aan voor de door de Opdrachtgever samen te stellen documentatie van het ontwerp.</i>
70	Opdrachtgever is gerechtigd om een of meerdere keren per kalender jaar een audit uit te voeren of uit te laten voeren door een derde partij op de kwaliteit en volledigheid van de in het PvE gestelde eisen en geleverde Netwerkkomponenten. De Opdrachtnemer dient hier kosteloos aan mee te werken <i>en indien er gebreken worden geconstateerd deze kosteloos te verbeteren of aan te vullen, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken hiervoor niet verantwoordelijk te zijn</i> , binnen één kalendermaand nadat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hier schriftelijk over heeft geïnformeerd. <i>Toelichting: Opdrachtgever zal de audit minimaal 4 weken van te voren schriftelijk aankondigen bij de Opdrachtnemer.</i>

71	Werkzaamheden die de Opdrachtnemer verricht worden procesmatig ingericht en worden uitgevoerd conform de ITIL-methodiek en sluiten aan op de ITIL beheerprocessen en procedures zoals bij de Opdrachtgever toegepast.
72	De Opdrachtnemer dient met betrekking tot het ontwerpen en de inrichting van het Netwerk aantoonbaar rekening te houden met de NEN7510 en de daaruit voortvloeiende eisen.
73	De Opdrachtnemer dient met betrekking tot het ontwerp en de inrichting van het Netwerk aantoonbaar rekening te houden met de Algemene verordening gegevensbescherming en de daaruit voortvloeiende eisen.
74	Het samenstellen/bepalen van de uitvraag tot en met het aanleveren van een passende offerte is een pre-sales activiteit waaraan geen kosten zijn verbonden.
75	Bij de groei naar de SOLL situatie is de Opdrachtgever ten alle tijden de beslissingsbevoegde en bepaalt welke investeringen, fasering en prioritering wordt aangehouden. De Opdrachtnemer doet actief voorstellen.
76	De Opdrachtnemer dient zich in te kunnen leven in de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en handelt ook conform deze bedrijfsvoering (7x24).
77	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief participeert in onderhandelingen met fabrikanten om zo de meest gunstige prijs voor de Opdrachtgever te garanderen. Opdrachtnemer audit kortingspercentages met andere instellingen.
78	Opdrachtnemer stelt een klantteam en/of een vaste (gekwaliceerde) engineer ter beschikking die de volledige omgeving van Opdrachtgever kent. Dit team of deze engineer voldoet aan de volgende eisen: • Intermediair voor de operationele mensen; • Sturend naar de engineers van de Opdrachtnemer; • Adviserend kijkend vanuit de klant positie; • Heeft inzicht, overzicht en uitzicht op toegepaste technieken
79	Opdrachtnemer dient over gekwalificeerde medewerkers te beschikken, ook voor werkzaamheden buiten de reguliere openingstijden (in de avonduren, weekenden, etc.).

EISEN met betrekking tot: SLA

EIS nr.	Omschrijving
80	De Servicedesk is 7*24 zowel telefonisch, via web portaal en via een functionele postbus per e-mail bereikbaar conform de in de SLA overeengekomen service-levels. De Servicedesk van Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanname, registratie, bewaking, rapportage en administratieve afhandeling van alle Incidentmeldingen. De Servicedesk is bemand met gekwalificeerd personeel van de Opdrachtnemer dat in staat is de meldingen van de Opdrachtgever ten aanzien van de opdracht te behandelen (een zogenaamde Skilled Servicedesk).
81	Opdrachtnemer handelt incidenten op basis van een door de Opdrachtgever aangegeven incident classificatie volgens de classificering zoals vastgelegd in een SLA: Top, Hoog en Laag. In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan de prioriteit van een individueel incident worden aangepast. In geval geen overeenstemming kan worden bereikt, beslist de Opdrachtgever.
82	In een SLA dienen afspraken gemaakt te worden over oplostijden van incidenten, waarbij minimaal geldt dat: 90% van de incidenten dient binnen de afgesproken oplostijd opgelost te zijn.
83	De Opdrachtnemer heeft een ingericht escalatieproces beschikbaar om de voortgang in incidenten te kunnen garanderen. Dit escalatieproces bevat ten minste 3 niveaus van escalatie en dient in de SLA beschreven te worden.
84	Opdrachtnemer voorziet in incidentmanagement ten behoeve van storingsmeldingen. Storingsmeldingen worden aangenomen en opgevolgd. Op het moment dat een storing wordt gedetecteerd wordt de Opdrachtgever geïnformeerd en wordt een herstelactie geïnitieerd, conform de in een SLA overeengekomen service levels.
85	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de door de Opdrachtgever vastgestelde onderhoudsvensters en voert alle wijzigingen en onderhoudswerkzaamheden met impact op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever uit in een vastgesteld onderhoudsvenster (conform een SLA).
86	Indien de onderhoudsvensters niet zijn vastgesteld, dan geldt: dat dient Opdrachtnemer rekening te houden met de complexiteit van de organisatie van de Opdrachtgever en moet voor onderhoud per casus een onderhoudsvenster afgesproken worden. De afdelingen (spoed eisende hulp, psychiatrie e.d.) bij de Opdrachtgever zijn leidend in deze planning van onderhoud. Waar nodig en zeker indien het onderhoud impact heeft op de dienstverlening en/of bedrijfsvoering wordt het onderhoudsvenster in gezamenlijkheid gekozen en vastgesteld. Dit vindt in een 7x24 uur tijdsframe plaats.

87	Opdrachtnemer beschikt over een (selfservice)portal voor het melden en het inzien van contracten, incidenten, wijzigingen en projecten van de Opdrachtgever. In het portal is inzicht van (ten minste): • Actuele onderhoudscontract(en); • Actuele SLA (inclusief classificatie); • Openstaande incidenten / wijzigingen en projecten; • Afgenomen licenties; • Softwareabonnementen.
88	Opdrachtnemer kent de software-inventaris van Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt in het geval van beveiligings-/security-/operationele risico's verwacht dat hij dit tijdig (binnen 8 uur) zowel telefonisch als schriftelijk meldt bij Opdrachtgever en (binnen één (1) werkdag) met een passend oplossingsvoorstel komt.
89	Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer alleen geïnformeerd over een beveiligings-/security-/operationele risico's m.b.t software van Netwerkkomponenten die worden toegepast door de Opdrachtgever.
90	Opdrachtnemer presenteert periodiek (ten minste twee (2) keer per jaar) aan Opdrachtgever de nieuwe technologieën op het gebied van Netwerkkomponenten.
91	Er vindt op regelmatige basis (ten minste vier (4) keer per jaar) overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op operationeel en tactisch niveau met op de agenda minimaal: • Technische ontwikkelingen; • Advisering door te voeren updates; • Advisering m.b.t. ontwikkeling netwerk.
92	Opdrachtnemer is en houdt zich op de hoogte van de technische ontwikkelingen op gebied van medische zorg en onderwijs & onderzoek en kan een vertaling maken naar de te leveren Netwerkkomponenten. Dit laat de Opdrachtnemer zien in het jaarlijkse visie document met een presentatie.
93	Op regelmatige basis (ten minste één (1) keer per jaar) vindt er overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op strategisch niveau over de lopende Raamovereenkomst.
94	De Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever maandelijks van een schriftelijke rapportage over de behaalde resultaten met betrekking tot de in de SLA overeengekomen Key Performance Indicators (KPI) over de afgelopen maand(en).
95	De Opdrachtnemer levert (indien van toepassing) toegang tot de rapportages en/of gegevens met monitoring- en alarmeringsinformatie over het deel van het Netwerk die Opdrachtnemer in beheer heeft. Evenals rapportages ten aanzien van beveiligingsrisico's.
96	De Opdrachtnemer stelt eenmaal per jaar een capaciteitsplan met een planningshorizon van twee (2) jaar op voor de core- en distributielaag van het Netwerk.
97	Opdrachtnemer committeert zich aan de doelstellingen van de Roadmap (SOLL situatie) zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
98	Opdrachtnemer evalueert samen met de Opdrachtgever periodiek, ten minste één (1) maal per jaar, de Roadmap (SOLL situatie)
99	Opdrachtnemer rapporteert periodiek (ten minste één keer per jaar) over de in gebruik zijnde licenties en software.
100	Aanvullende afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd in een DAP (Dossier afspraken en procedures). Dit DAP wordt tijdens periodiek overleg geëvalueerd en waar nodig aangevuld.
101	In een door de Opdrachtnemer op te leveren service level rapportage zullen de afgesproken serviceniveaus af worden gezet tegen de in de betreffende rapportageperiode gerealiseerde serviceniveaus. In de service level rapportage zullen in ieder geval de volgende zaken worden gerapporteerd: Overzicht van de behaalde service niveaus (afgezet tegen de service levels), beschikbaarheid en niet-beschikbaarheid, periodes van verminderde functionaliteit (en de duur daarvan), responsetijden en hersteltijden, service verbetering (uitgevoerde acties, resultaten en voortgang), escalatiemeldingen en rapportages, ingediende wijzigingsverzoeken (voortgang en afhandeling).
102	Serviceniveaus zullen tijdens periodiek overleg worden geëvalueerd. Als uit evaluatie blijkt dat de serviceniveaus niet worden gehaald zal de Opdrachtnemer een plan opstellen ter verbetering van de dienstverlening. In dit plan dient de Opdrachtnemer te beschrijven op welke manier en binnen welke periode het serviceniveau hersteld kan worden.

103	Informatie beveiliging; Opdrachtnemer dient te alle tijde te kunnen en/of doen aantonen dat de beveiliging voldoet en blijft voldoen aan de eisen die gesteld worden in de Aanbestedingsdocumenten.
104	In het op te stellen SLA wordt vastgelegd hoe de beschikbaarheid van Netwerkcomponenten wordt berekend. De beschikbaarheid wordt berekend over een periode van twaalf (12) maanden en periodiek geëvalueerd.
105	De Opdrachtnemer zal na sluiten van de overeenkomst een SLA + DAP opstellen voor de looptijd van de overeenkomst. Deze overeenkomst dient binnen drie (3) maanden na aanvang van de contractstermijn opgesteld, vastgesteld en goedgekeurd te zijn door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

2. KWALITEIT

De kwalitatieve gunningscriteria staan in de Inschrijvingsleidraad vermeld in paragraaf 4.3 [Beoordeling gunningscriteria].

Deze bestaan uit 1 wens en 6 casussen, welke hieronder zijn uitgewerkt.

2a. Wens

WENS Nr.	Omschrijving Wens
1.	Integratie TOPdesk De Opdrachtgever gebruikt als helpdesktool TOPdesk (versie 8.05 (RU), 9.10 (Radboudumc)). Inschrijver dient aan te geven of er integratie mogelijkheden zijn tussen de helpdesktool van Opdrachtnemer en helpdesktool van Opdrachtgever. Ja/Nee (zonder beschrijving) Max te behalen punten: 0 punten

2b. Casussen

Casus Nr.	Omschrijving	Beoordelingscriteria
1.	Inschrijver dient te beschrijven welke processen en (netwerk)technieken volgens Inschrijver belangrijk zijn/worden in een omgeving waar: • Steeds meer apparaten verbonden zijn aan het netwerk (IOT); • Het uitwisselen van data steeds belangrijker wordt; • Data versnipperd raakt door gebruik voor meerdere doeleinden; • Domotica en digitale informatie gepersonaliseerd zijn op de behoefte en locatie van de gebruiker; • Gebruikers indoor kunnen navigeren; • Ruimten en werkplekken efficiënt moeten worden ingezet; • Centraal beheer en uitgifte van medische technologie plaatsvindt; • Apparaten een steeds groter mobiel karakter krijgen.	De beschrijving wordt beoordeeld op: • Standaardisatie; • Support vanuit uw organisatie (b.v. beheer); • Rol van opdrachtnemer (b.v. implementatie en / of advies); • Uitwisselen, opslag en meervoudig gebruik van data; • Locatiebepaling, track & trace en meten bezetting. Maximaal te behalen punten: 40 punten max 2 A4 pagina's enkelzijdig
2.	Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze uw organisatie ontwikkelingen en kennis op het gebied van netwerk volgt, borgt, up-to-date houdt en overbrengt. Passend bij de omgeving van de Opdrachtgever.	De beschrijving wordt beoordeeld op: • Compleetheid op het borgen van kennis; • Compleetheid op het borgen van innovatie; • Adoptievermogen nieuwe technieken; • Overdracht naar opdrachtgever. Maximaal te behalen punten: 40 punten max 2 A4 pagina's enkelzijdig
3.	Inschrijver dient te beschrijven op elke wijze uw organisatie SDA in productie zou nemen bij het Radboudumc en de Radboud Universiteit met als uitgangspunten: • Install base IST/SOLL; • MPLS VPN omgeving; • Geen greenfield; • Gefaseerde in productie name; • Met gebruik van Cisco ISE.	De beschrijving wordt beoordeeld op: • Wijze van aanpak, fasering; • Randvoorwaarden; • Risico inschatting en oplossend vermogen; • Aandachtspunten bij implementatie en beheer(processen); • Support vanuit uw organisatie. Maximaal te behalen punten: 100 punten max 4 A4 pagina's enkelzijdig
4.	Inschrijver dient zijn visie op de samenwerking met Opdrachtgever te schrijven.	De beschrijving wordt beoordeeld op: • Inlevingsvermogen in bedrijfsvoering van Opdrachtgever; • Opdrachtnemer toont aan hoe hij urgentie en prioriteit kan aanpassen aan de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever; • Optreden als partner; • Rolverdeling en overlegstructuren. Maximaal te behalen punten: 80 punten max 2 A4 pagina's enkelzijdig

5.	Inschrijver dient te beschrijven op welke manier hij toegepaste technieken (o.a. Cisco ACI, ISE, CheckPoint, VMware, F5 en Infoblox) zou kunnen integreren / door ontwikkelen met als uitgangspunt de onderstaande uitdagingen: • Cisco ACI VMM integratie met VMware; • Inventarisatie van verkeerstromen in Cisco ACI; • Beheer van contracten in Cisco ACI; • L2 naar L3 migratie in Cisco ACI; • Cisco ISE authenticatie en autorisatie van MAB naar 802.1x; • Toepassen van Microsoft Azure als private Cloud IaaS.	De beschrijving wordt beoordeeld op: • Lessons learned door Inschrijver eerder uitgevoerde implementaties; • Voor- en nadelen ten opzichte van verschillende vendors (zoals VMware NSX); • Aanpak doorontwikkeling Cisco ACI; • Aanpak doorontwikkeling Cisco ISE; • Het toepassen van automation. Maximaal te behalen punten: 100 punten max 4 A4 pagina's enkelzijdig
6.	Opdrachtgever is altijd op zoek naar het zo efficiënt mogelijk inregelen van haar Netwerkdiensten en de daarbij behorende inzet van resources. Waar mogelijk is Opdrachtgever bereid diensten af te nemen van Opdrachtnemer om zo resources efficiënter in te kunnen zetten. Voor het Radboudumc geldt dat de afdeling Informatie Management (IM) een sourcingsstrategie heeft opgesteld en zij overweegt netwerkdiensten binnen 3 jaar te outsourcen. De Radboud Universiteit heeft geen concrete outsourcingsplannen, maar is wel geïnteresseerd in de opties.	Opdrachtnemer dient te beschrijven welke diensten van Opdrachtnemer afgenomen en ingezet kunnen worden door de Opdrachtgever om te komen tot een verhoging van het dienstenniveau (kwaliteit) en of een betere inzet van resources van de Opdrachtgever. Hierbij valt te denken (o.a. maar niet beperkend tot) aan de volgende diensten: • 24x7 monitoring; • Configuratiebeheer; • Lifecycle Management; • Back-up Service; • Beheer en support netwerkdiensten. <u>Beoordeling:</u> • Visie en onderbouwing kwaliteitsverhoging voor de dienstverlening van de Opdrachtgever; • Visie op outsourcing van de netwerkdiensten van de Opdrachtgever. Maximaal te behalen punten: 40 punten max 4 A4 pagina's enkelzijdig

--EINDE--