Programma van Eisen

Ten behoeve van de aanbesteding:
levering Cisco Producten en Cisco Services full Coverage overeenkomst

Versie Datum: Status : Opsteller:	1.1 01-06-2021 Definitief Serviënno Asmus

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3

1.1 Doel van dit document 3

1.2 Leeswijzer Programma van eisen 3

2 Scope 4

2.1 Inleiding 4

2.2 ICT Organisatie 5

2.2.1 Organisatie 5

2.2.2 ICT 5

2.2.3 ICT I&O 5

2.3 ProRail Netwerkinfrastructuur 6

2.4 Scope dienstverlening 6

2.4.1 Levering Cisco producten 7

2.4.2 Levering supportovereenkomst 8

2.4.3 Licentiebeheer 8

2.4.4 Opslag van Hardware 9

2.5 Buiten scope 9

3 Werkzaamheden en diensten 10

3.1 Inleiding 10

3.2.1 Algemeen 10

3.2.2 Webportaal 11

3.2.3 Garantie 12

3.2.4 Transitie 12

3.2.5 Duurzaamheid 12

4 Financiële bepalingen 13

4.1 Inschrijfbiljet 13

4.2 Initiële kosten 13

4.3 Prognose aanschaf Cisco hardware vervanging 14

4.4 Prognose aanschaf Cisco hardware nieuwbouw 14

5.0 Begrippenlijst 15

1 Inleiding

1.1 Doel van dit document

Voorliggend document is het Programma van Eisen (PvE) voor de levering van Cisco producten en de bijbehorende Overeenkomst met betrekking tot Services Full Coverage (SFC) dienstverlening voor ProRail. In dit document staat beschreven welke leveringen en diensten ProRail uitvraagt, met de eisen die daaraan gekoppeld zijn.

Het doel van dit document is de wijze te beschrijven hoe de leveringen en diensten uitgevoerd dienen te worden, zodat geïnteresseerde marktpartijen kunnen inschrijven op de aanbesteding 'levering Cisco producten en Cisco Services full Coverage Overeenkomst'. Dit document vormt als bijlage 1 een integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad.

1.2 Leeswijzer Programma van eisen

Het Programma van Eisen bevat de volgende onderwerpen:

- Doel en leeswijzer (Hoofdstuk 1)
- Scope (Hoofdstuk 2)
- Werkzaamheden en diensten (Hoofdstuk 3)
- Financiële bepalingen (Hoofdstuk 4)
- Begrippenlijst (hoofdstuk 5)

2 Scope

2.1 Inleiding

De ProRail netwerken vormen de kern van de connectiviteitsdiensten voor ProRail en zijn voor een groot gedeelte 'mission critical' netwerken. De netwerken hebben vele gebruikers/ toepassingen. De gebruikers en/of toepassingen zijn in te delen in de volgende categorieën:
• Control (sub) systemen;
• Veiligheid (sub) systemen;
• Communicatie (sub) systemen;
• Informatie (sub) systemen;
• Spoorse Assets.
Deze verschillende categorieën behoren tot verschillende domeinen en zijn ondergebracht binnen verschillende functionele netwerken.

Deze aanbesteding is gericht op de resellermarkt voor het (door-)leveren van specifiek Cisco producten en services. Dit heeft onder meer te maken met de architectuurkeuze die destijds is gemaakt bij de opbouw van de netwerk infrastructuur met als gevolg dat een transitie van uitsluitend Cisco-producten naar functioneel beschreven producten en services vanuit zowel technische - en continuïteitsoverwegingen gefaseerd zal moeten plaatsvinden. Om die reden zal ProRail bij projecten, uitbreiding of vervanging van de netwerk infrastructuur steeds beoordelen of de producten en services van Cisco nog het meest passend zijn of dat er gebruik kan worden gemaakt van alternatieven. Vanuit doelmatigheids- en continuïteitsoogpunt is een niet gefaseerde transitie naar alternatieve merken niet realistisch voor ProRail.

Gewenste situatie

ProRail wil één (1) marktpartij contracteren ten behoeve van de leveringen van zowel alle benodigde Cisco producten, als een overeenkomst t.b.v. Cisco Services Full Coverage dienstverlening. Cisco Services Full Coverage is de naam van de technische support services van Cisco. Cisco Service Full Coverage helpt ProRail om het risico op het uitvallen van bedrijfskritische Cisco-hardware te verminderen door te zorgen voor servicedekking op alle Cisco-hardware en software. Daarnaast verzekerd ProRail zich door middel van Cisco Service Full Coverage van technische assistentie door Cisco. Om deze service te mogen leveren zullen inschrijvers gecertificeerd moeten zijn bij Cisco als 1-Tier Partner.

Met betrekking tot Cisco SFC dienstverlening is het de doelstelling dat de gecontracteerde marktpartij een overeenkomst met Cisco sluit voor de gehele duur van de overeenkomst die voortkomt uit deze aanbesteding. Effect van de overeenkomst is dat alle hardware die door Cisco aan ProRail geleverd wordt via én door de gecontracteerde marktpartij, automatisch in één overeenkomst ondergebracht wordt. Driemaandelijks zullen de kosten bepaald worden op basis van installed base en de mutaties (bestellingen en opzeggingen). De verrekening vindt jaarlijks plaats via de gecontracteerde marktpartij met ProRail.

Voordelen die ProRail hiermee wil bereiken:

- Inkoop van nieuwe Cisco producten via één (1) opdrachtnemer met een vooraf vastgesteld kortingspercentage.
- Overeenkomst via één (1) opdrachtnemer voor Cisco hardware bij ProRail met één (1) vooraf vastgesteld kortingspercentage.
- Een overeenkomst op basis van een Services Full Coverage contract tussen opdrachtnemer en Cisco voor alle door ProRail aangeschafte hardware met uitzondering van access-points en decommissioned hardware
- Vooraf afgestemde levertijden.
- Automatische opname van aangeschafte hardware in het SFC contract.

2.2 ICT Organisatie

2.2.1 Organisatie

Binnen ProRail is bedrijfsonderdeel Operatie verantwoordelijk voor de (exploitatie van de) spoorweginfrastructuur. Onder Operatie vallen Assetmanagement, ICT en Verkeersleiding.

2.2.2 ICT

ProRail ICT levert ICT-diensten aan alle onderdelen van de ProRail organisatie. Deze diensten liggen op het vlak van connectiviteit, specifieke telecomsystemen en platformen. ProRail ICT levert daarnaast ICT diensten aan Verkeersleiding welke verantwoordelijk is voor de sturing en bijsturing van de treindienst. Het gaat hier om applicaties, platformen, werkplekken.

Binnen ProRail is ICT verantwoordelijk voor de ontwikkeling, implementatie en beheer van de landelijke ICT infrastructuur. Vanuit ICT worden er ICT projecten gerealiseerd waarbij vanuit deze projecten er (vrijgegeven) hardware / software besteld wordt voor de realisering.

2.2.3 ICT I&O

Initiator voor deze aanbesteding is ProRail ICT I&O (Infrastructuur & Operatie). Binnen ICT is de afdeling ICT I&O verantwoordelijk voor het (operationele) beheer en de ontwikkeling van ICT infrastructuur.
Het opstellen van roadmaps, netwerkarchitecturen, het ontwerpen van nieuwe infrastructuren, selectie van nieuwe netwerkapparatuur wordt binnen deze afdeling uitgevoerd. Het beheer omvat verder het preventief en correctief onderhoud, doorvoeren van wijzigingen en het in beheer nemen van nieuwe of gewijzigde ICT infrastructuur.

ICT I&O voert het netwerkbeheer op dit moment landelijk voor een groot deel zelf uit door middel van een 1e lijns-skilled centrale Servicedesk (CSD, 7*24), 2e-lijns netwerkbeheergroep, een gecontracteerde on site support partij (ICT Telecom aannemers (ITA)) en een gecontracteerde partij voor 3e-lijns ondersteuning.

ICT I&O werkt op basis van ITIL processen.

Vanuit ProRail zijn er, in het kader van de scope, de volgende partijen betrokken bij het realiseren en beheren van de netwerkinfrastructuur. Het gaat om:

- ICT-I&O
- 3e lijns ondersteuning partij
- Projectaannemers
- ITA (ICT Telecom Aannemer)
- Cisco

Onderstaand wordt dit nader toegelicht en worden (contract) relaties weergegeven.

3e lijns ondersteuning partij.
ProRail heeft een externe partij gecontracteerd voor 3e lijns ondersteuning op haar netwerkinfrastructuur alsmede het maken van netwerkontwerpen op basis van de ProRail netwerkarchitectuur en het op verzoek uitwerken van adviesopdrachten. Deze partij zal voor hun 3de-lijns werkzaamheden gebruik maken van de dienstverlening van Cisco binnen de scope van de overeenkomst die ProRail voornemens is om met deze aanbesteding af te willen sluiten.

ITA (IT/Telecom aannemer)
ITA werkt onder regie van ICT-I&O. De ITA is coördinerend over de door ICT-I&O gecontracteerde partijen voor zover deze betrokken zijn bij het beheer van de assets binnen de netwerkinfrastructuur. De ITA aannemer zal defecte Cisco hardware uitwisselen en ter reparatie aanbieden bij Cisco.

Cisco
Cisco is de fabrikant van veel van de door ProRail ICT gebruikte netwerkcomponenten. De leveringen alsmede de bijbehorende Support overeenkomsten zijn door ProRail betrokken via de huidige contractpartij.
Nieuwe leveringen vallen binnen scope van deze aanbesteding.

2.3 ProRail Netwerkinfrastructuur

De bedrijfskritische processen van ProRail, en daarmee de treinenloop in Nederland, zijn in hoge mate afhankelijk van de netwerkinfrastructuren van ProRail. Daarnaast zijn de omgevingen en toepassingsgebieden waarbinnen de netwerken moeten functioneren divers. Dit beslaat onder andere industriële (OT) omgevingen, datacenters, 24*7 operatie, veiligheidsfuncties en reguliere kantoor omgevingen.
De te leveren netwerkapparatuur wordt ingezet binnen een van de door ProRail ICT beheerde netwerken.

De belangrijkste netwerken zijn:

- Fides is het landelijk IP/MPLS WAN o.b.v. eigen glasvezelinfrastructuur voor de ontsluiting van ongeveer 1200 eindlocaties;
- FidesLAN betreft de Ethernet/LAN netwerkconnectiviteit op stations en spoorgebonden locaties;
- Drie Datacenter netwerken o.b.v. Cisco ACI (Application Centric Infrastructure);
- Op de fysieke netwerkinfrastructuur zijn verschillende logische netwerken (VPN's) ingericht waarmee een belangrijk deel van de connectiviteitsbehoefte binnen ProRail wordt gerealiseerd;
- Het Generieke ToegangsNetwerk (GTN) van ProRail is een centrale netwerkvoorziening en verzorgt gecontroleerde en beveiligde netwerkcommunicatie tussen ProRail netwerken onderling en tussen systemen en gebruikers binnen en buiten ProRail;
- Ceres is het DWDM netwerk op basis van Cisco tussen de 9 belangrijkste netwerkknooppunten van ProRail;
- Signalling-netwerk (S-Netwerk); één specifiek netwerk t.b.v. de treinbeveiliging met ERTMS.
- KA LAN (+WIFI) Netwerken voor connectiviteit op kantoor/bemenste locaties;
- OCN Netwerk (Onderpost Communicatie Netwerk) is het netwerk ten behoeve van de treinbeveiligingssystemen;

Deze lijst is niet uitputtend.

2.4 Scope dienstverlening

In deze aanbesteding wordt op onderstaande vier gebieden dienstverlening gevraagd van de opdrachtnemer. In de opvolgende paragrafen staat de scope van deze dienstverlening beschreven. Met blauwe letters is aangegeven of het een inschrijf eis **(IE)**, of een uitvoering eis **(UE)** is.

Daar waar het een Eis betreft staat deze uniek genummerd. Inschrijvingseisen beginnen met **(IE)** en uitvoeringseisen met **(UE)**. Aan een inschrijvingseis dient inschrijver te voldoen op datum van inschrijving. Een uitvoeringseis is een eis waaraan tijdens de uitvoering van de overeenkomst moet worden voldaan.

1. Levering Cisco producten;
2. Supportovereenkomst (Services full coverage) op de huidige installed base en alle nieuw aan te schaffen Cisco producten;
3. Licentiemanagement (beheer);
4. Mogelijkheid tot tijdelijke opslag van hardware;

(IE01) De looptijd van de overeenkomst is vier (4) jaar vast. Met een optie tot één (1) verlenging van drie (3) jaar. De totale duur van de overeenkomst is daarmee maximaal 7 jaar.

(IE02) De inschrijver dient een door Cisco geautoriseerde “1-Tier Partner” te zijn bij aanvang en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

(IE03) Het door inschrijver in te zetten verantwoordelijk en leidinggevend personeel beheerst de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift.

2.4.1 Levering Cisco producten

Onderdeel van de aanbestedingsscope is het leveren van Cisco producten. In bijlage 1.1 wordt een overzicht gegeven van aantallen per type. De genoemde opsomming is bedoeld om een beeld te geven van de huidig in gebruik zijnde hardware bij ProRail en heeft niet de intentie om compleet te zijn. Alle (toekomstige) Cisco hardware dient geleverd te kunnen worden.

(UE01) ProRail wil naar een situatie waar partijen die in opdracht van ProRail bestellingen mogen doen op een geautoriseerde lijst (whitelist) komen. Is dit niet het geval dan moet dit eerst met de contractmanager van ProRail worden afgestemd. De contractmanager zal indien akkoord aangeven of deze partij éénmalig mag bestellen, of op de whitelist komt.

(UE02) ProRail of een partij in opdracht van ProRail vraagt een offerte voor de levering van Cisco hardware. De offerte dient binnen vijf (5) werkdagen na aanvraag bij ProRail binnen te zijn.

(UE03) De aanvrager van de offerte moet in de bestelling aangeven wie de contactpersoon is bij levering, en wat het afleveradres is. De inschrijver controleert of deze informatie geleverd is, en neemt contact op met de aanvrager als dit niet het geval is.

(UE04) De Inschrijver dient binnen één (1) werkdag een bevestiging per e-mail van een bestelling af te geven en meldt de ProRail aanvrager, of de partij in opdracht van ProRail, aansluitend een moment van leveren.

(UE05) De Inschrijver brengt de offerte uit met daarin de totale kosten alsmede de verwachte levertijd na bestelling. Na goedkeuring van de offerte door ProRail, of een partij in opdracht van ProRail, ontvangt de inschrijver de opdracht tot levering van de hardware en stelt vast dat de bestelling de correcte informatie bevat voor het plaatsen en leveren van de bestelling. De Inschrijver dient het goedkeuringsproces voor leveringen vooraf met ProRail vast te stellen en op te nemen in een DAP.

(UE06) De inschrijver dient de aanvrager ten minste via email op de hoogte te houden wanneer levering op de vooraf afgesproken leverdatum niet mogelijk is.

(UE07) De Inschrijver draagt zorg voor het vervoer van de levering naar de door opdrachtgever aangegeven locaties. Vervoer vindt plaats conform de richtlijnen van de fabrikant. Planning van de levering op locatie gebeurt in overleg met opdrachtgever. De afleverlocaties zullen hoofdzakelijk de kantoren van ProRail in Utrecht zijn. In geval van projecten kan het ook de vestigingslocaties van opdracht nemende (beheer- en bouw-) partijen van ProRail zijn. Het is echter ook mogelijk dat (deel)leveringen op een andere locatie in Nederland afgeleverd dienen te worden.

2.4.2 Levering supportovereenkomst

(UE08) De Inschrijver dient voor Cisco producten support op basis van een 'Services Full coverage Contract' af te sluiten. De inhoud en het concept van deze Cisco support dienst is reeds door ProRail met Cisco besproken en afgestemd.

ProRail heeft met Cisco afgesproken dat de volgende onderdelen worden aangeboden in het SFC contract:

- Access to Cisco TAC
- Advance Hardware Replacement/Support (RMA)
- Software Updates and Upgrades
- Servicelevel 8x5xNext Business Day
- High Touch Operation Manager

Essentie van deze SFC is dat de totale installed base van Cisco producten daarin ondergebracht is en dat nieuwe Cisco hardware die aangeschaft wordt, automatisch daarin ondergebracht wordt. Daarmee is de dienstverlening door Cisco geborgd op alle Cisco hardware bij ProRail ICT.

In incidentele gevallen zal ProRail bij aanschaf van specifieke Cisco hardware aangeven dat deze niet onder het SFC gebracht moet worden.

De quote hiervoor is gereed en kan worden opgevraagd bij Cisco Systems International B.V. via Dhr. Dennis Lambregts (dlambreg@cisco.com) **onder deal ID 43961110**. Deze quote wordt op basis van gelijke condities aan de inschrijvers beschikbaar gesteld.

Meer informatie over het Cisco SFC contract is terug te vinden op de website van Cisco https://www.cisco.com/c/en/us/services/collateral/se/at-a-glance-c45-744123.html

(UE09) ProRail zal Cisco producten welke buiten dienst genomen zijn bij de inschrijver afmelden (type, serienummer). Inschrijver draagt zorg dat deze hardware uit de Services Full Coverage verwijderd wordt. Inschrijver zal jaarlijks de kosten vanuit de Services Full Coverage via de Inschrijver verrekenen met ProRail.

(UE10) ProRail wil de mogelijkheid hebben rechtstreeks met Cisco TAC (Technical Assistance Center) te schakelen voor technische ondersteuning vanuit de fabrikant.

(UE11) ProRail wil de mogelijkheid hebben om incidenteel (circa 1-2 keer per jaar) via de inschrijver Cisco Advanced Services (AS) af te nemen. Dit kan zijn voor meer betrokkenheid vanuit de fabrikant bij complexe projecten en ontwerpen of het laten goedkeuren van een Globaal Ontwerp. De scope hiervoor zal in overleg tussen ProRail en Cisco AS worden opgesteld. Inschrijver offreert dit zonder extra opslag aan ProRail door.

2.4.3 Licentiebeheer

Het licentiebeheer:
Het doel van de Software Licentiebeheer Management is het up-to-date houden van de betreffende licenties en het adviseren over licentie vernieuwingen (renewals) en wijzigingen.

(UE12) De volgende activiteiten maken deel uit van de vereiste licentiebeheer werkzaamheden door inschrijver:

- Toevoegen nieuwe licenties
    - Vernieuwing van bestaande licenties
    - Omzetten van veranderende licentie types
    - Aanschaf van nieuwe licenties

- Het in gebruik nemen van licenties
    - Licenties koppelen aan apparatuur
    - Verplaatsen van licenties tussen virtual accounts
- Expiratie van licenties
    - Opnemen in renewal
    - Uitfaseren
- Beheren van Cisco Accounts
    - Gebruikers accountbeheer, in- en uitfaseren
    - Beheren van notificaties
- Uitzoeken of er nog niet eerder geregistreerde of foutief geregistreerde licenties aanwezig zijn in het ProRail netwerk
- Uitfaseren van ongebruikte licenties
- Adviseren ten aanzien van wijzigingen in het licentie programma's van de fabrikant
- Financiële informatie ten behoeve van budgettering en investeringen middels kwartaal rapportages

Het laten uitvoeren van Licentiebeheer geeft ProRail ten minste de volgende voordelen:

- Tijdige informatie over het vernieuwen van licenties.
    - Geen onverwachte Incidents of Problems door het verlopen van, of een tekort aan licenties draagt bij aan een hogere beschikbaarheid van het operationele netwerk.
- Administratieve registratie en technische activatie van licenties.
    - Altijd een up to date overzicht en geactiveerde licenties voorkomt onnodige investeringen in, en ad-hoc kosten voor, licenties.
- Afstemmen met de fabrikanten over licentie programma's.
    - Goed inzicht in de licence policies van fabrikanten waardoor optimaal geprofiteerd kan worden van kostenbesparingen middels Enterprise Agreements en specifieke licentieprogramma's.
- Het afgeven van een kostenprognose voor licentie renewals.
    - Voorspelbare kosten voor renewals en agreements dragen bij aan het goed kunnen budgetteren en doorbelasten van licentie kosten en investeringen.

2.4.4 Opslag van Hardware

(UE13) ProRail wil bij de inschrijver de mogelijkheid hebben om Cisco (deel)bestellingen tijdelijk op te slaan (conform de technische voorschriften van Cisco) en op afroep te laten verzenden naar de ProRail gespecificeerde locaties. De periode van de opslag gebeurt in overleg met ProRail.

2.5 Buiten scope

Buiten scope van de aanbesteding valt:

- Levering van niet-Cisco apparatuur;
- Ondersteuning voor niet-Cisco apparatuur;
- Compute en datastorage oplossingen;
- IP telefonie;
- Decommissioned hardware;
- Het mobiele GSM-R netwerk;
- Technische installaties waarbij de verantwoordelijkheid van het beheer van de totaaloplossing en ook van het netwerkapparaat buiten ProRail ICT ligt. De netwerkapparatuur, dat onderdeel is van deze totaaloplossingen, ligt buiten scope van deze aanbesteding. Onder andere bij tunnels en bruggen kan dit voorkomen.

ProRail hanteert een "Cisco tenzij" beleid. Dit heeft onder meer te maken met de architectuurkeuze die destijds is gemaakt bij de opbouw van de netwerk infrastructuur met als gevolg dat een transitie van uitsluitend Cisco-producten naar functioneel beschreven producten en services vanuit zowel technische - en continuïteitsoverwegingen gefaseerd zal moeten plaatsvinden. Om die reden zal ProRail bij projecten, uitbreiding

of vervanging van de netwerk infrastructuur steeds beoordelen of de producten en services van Cisco nog het meest passend zijn of dat er gebruik kan worden gemaakt van alternatieven. Vanuit doelmatigheids- en continuïteitsoogpunt is een niet gefaseerde transitie naar alternatieve merken niet realistisch voor ProRail.

3 Werkzaamheden en diensten

3.1 Inleiding

Het hoofdstuk Werkzaamheden beschrijft de activiteiten rondom de levering van de hardware in relatie tot deze aanbesteding.

3.2.1 Algemeen

Regie:

(UE14) De Inschrijver draagt zorg voor de bestelling bij Cisco, voorbereiden, plannen en controle (type, aantallen, opties) van de bestelling voor ProRail, de levering aan ProRail en de financiële afhandeling van bestellingen en de SFC overeenkomst.

Contractmanagement
(UE15) De Inschrijver dient maandelijks een overzicht (ten minste in Microsoft Excel) op te leveren met daarin alle door, of een partij in opdracht van ProRail geplaatste bestellingen. Hierin moet zijn aangegeven welke persoon bestellingen heeft gedaan even als wat (op laagste mogelijke niveau) en hoeveel (op laagste mogelijke niveau) er besteld is.

(UE16) Voor ieder artikel waarvoor een SFC overeenkomst wordt afgesloten dient inschrijver de SFC kosten te vermelden en daarnaast ook in welke kwartaalfactuur deze kosten verrekend zullen worden. Op deze manier ontstaat er voor ProRail een voorspelbaarheid in de SFC kosten die per kwartaal verwacht worden. In overleg met inschrijver kunnen er op een later moment ook extra velden toegevoegd worden naar behoefte van ProRail. Het overzicht zal periodiek besproken worden in het overleg met ProRail.

Servicemanagement
(UE17) De Inschrijver dient een accountteam in te richten met minimaal een delivery manager en een accountmanager. Het accountteam is verantwoordelijk voor de gecontracteerde dienstverlening. De Inschrijver dient een vast aanspreekpunt voor ProRail ICT te bieden.

(UE18) De Inschrijver richt in overleg met ProRail de volgende overlegstructuur in conform Tabel 3a en 3b. De uiteindelijke invulling en frequentie wordt in onderling overleg ingevuld. De definitieve vormgeving van de overlegvormen vindt plaats na gunning.

Type overleg	Frequentie	Onderwerpen
Service overleg	2-maandelijks	• Voortgang RMA • Service rapportage • Voortgang offerte proces • Voortgang licentiebeheer • Voortgang hardware levering

Tabel 3a: Service overleg

Type overleg	Frequentie	Onderwerpen
Tactisch overleg	1 keer per kwartaal	• Kwaliteit van dienstverlening, gewenste aanpassingen van de dienstverlening, wijzigingsverzoeken. • Adviezen

Tabel 3b: Tactisch overleg

Escalatie:
(UE19) Bij escalatie kan het naast kwaliteit van de dienstverlening ook betrekking hebben op de interactie met de verschillende partijen binnen ICT zoals benoemd in paragraaf 2.2.3, welke in opdracht van ProRail, Cisco producten bij de inschrijver zullen bestellen.

Voor beide zijden geldt dat duidelijke afspraken over escalatie vastgelegd dienen te zijn. De escalatie procedure dient er toe om eenduidig vastgelegd te hebben welk escalatie pad gevolgd dient te worden en wie (functie en naam) er binnen de organisatie van de wederpartij het gelijkwaardig escalatieniveau is. Het escalatieniveau dient het mandaat te hebben om het probleem op te kunnen lossen of naar een hoger niveau te kunnen escaleren. Indien één der partijen de escalatieprocedure in gang zet, volgt automatisch escalatie bij de wederpartij. In bijlage 1.2 Escalaties is dit verder uitgewerkt.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
(UE20) De Inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op basis van de afgesproken dienstverlening. In bijlage 1.3 is de template van de DAP meegeleverd. De DAP dient binnen 30 dagen na definitieve gunning opgeleverd te worden. De processen en werkwijzen worden na gunning in overleg met ProRail afgestemd en vastgesteld en in de DAP opgenomen. Een onderdeel van het definitief maken van de DAP is een werkoverleg met ProRail.

(UE21) Vanaf ingangsdatum van de overeenkomst dient de inschrijver binnen dertig kalenderdagen haar dienstverlening ingericht te hebben.

3.2.2 Webportaal

ProRail is voornemens om in haar ontwerpen steeds meer middels bouwblokken (zie voorbeeld in Bijlage 1.4 Webportaal) te gaan werken.
De wens van ProRail is om de Cisco hardware voor een compleet bouwblok, welke vooraf in een ontwerp is geselecteerd middels een webportaal, bestelbaar te maken.
Gemandateerde ProRail medewerkers moeten via deze webportaal de mogelijkheid krijgen om op een eenvoudige, eenduidige wijze alle hardware in één keer te kunnen bestellen. Voor de bestelling moet de actuele prijs en verwachte levertijd van het complete bouwblok inzichtelijk zijn.

In de Aanbestedingsleidraad is de wens voor een webportaal als een kwaliteitscriterium opgenomen. Als antwoord op dit kwaliteitscriterium kan door Inschrijver worden aangegeven op welke manier ProRail ondersteund kan worden bij de inrichting van een Portaal en aanpalende processen.

Functies Webportaal (niet limitatief):

- ProRail Bouwblokken worden overzichtelijk aangeboden;
- Producten en prijzen op de webportaal zijn actueel;
- De Webportal sluit aan op de ProRail bestelprocessen;
- Bestellingen vanuit de webportaal hebben dezelfde status als in opdracht gegeven offertes;
- De Webportaal heeft de optie om een offerte aan te vragen indien de gedefinieerde bouwblokken niet voldoen;

3.2.3 Garantie

(UE22) Het door inschrijver te hanteren garantieproces heeft als resultaat dat de hardware volgens de voorwaarden van de Cisco Services Full Coverage overeenkomst, wordt hersteld of vervangen bij defecten.

3.2.4 Transitie

(UE23) Aan het eind van de looptijd van de overeenkomst dient inschrijver de dienstverlening over te dragen aan de nieuwe dienstverlener (andere gecontracteerde marktpartij of ProRail). De verantwoordelijkheid voor de overdracht ligt bij de nieuwe dienstverlener. Er kunnen geen additionele kosten gerekend worden voor de overdracht. Voor de transitie dient inschrijver de volgende zaken te leveren:

- Volledige medewerking om de transitie succesvol te laten verlopen;
- Garantie op de overeengekomen dienstverlening tot het moment van overname van de dienstverlening door de nieuwe dienstverlener.
- Volledige medewerking om het SFC contract met Cisco, die noodzakelijk is voor de continuïteit van de dienstverlening, op één moment over te laten nemen door de nieuwe dienstverlener of ProRail.
- Alle kennis over ProRail, diens processen en diens administratieve gegevens, binnen de scope van de dienstverlening, zonder meerkosten ter beschikking te stellen aan de dienstverlener;
- Tijdige bijdrage aan het transitieplan, waarin inschrijver beschrijft hoe de medewerking aan de transitie verleend zal worden.

3.2.5 Duurzaamheid

ProRail vindt aandacht voor energie, leefbaarheid en hergebruik belangrijk. Maar ProRail wil ook de menskant van duurzaamheid benadrukken: de sociale duurzaamheid. Daarbij gaat het zowel om het welzijn van ProRailmedewerkers, als om de mensen die werken in bedrijven die aan ProRail verbonden zijn.

ProRail vraagt daarom social return als een kwaliteitscriterium uit bij deze aanbesteding. Zo kan ProRail invloed uitoefenen op opdrachtnemers (de eerstelijns keten) en verderop in de keten, zoals bij onderaannemers en leveranciers van de aannemers. Na een eventuele gunning en akkoord van ProRail, is inschrijver binnen twee

maanden verplicht te starten met de uitvoering. Een verdere uitwerking van hoe ProRail Sociale Duurzaamheid in deze aanbesteding als een kwaliteitscriterium uitvraagt staat beschreven in Hoofdstuk 4 van de Aanbestedingsleidraad.

4 Financiële bepalingen

4.1 Inschrijfbiljet

De door de inschrijver op te geven prijzen voor de verschillende te leveren diensten wordt in het Prijzenformulier, bijlage 4 van de aanbestedingsleidraad uitgevraagd.

Het Prijzenformulier bestaat uit een prijscomponent die inschrijver dient in te vullen:

- Kortingspercentage voor hardware levering (zie punt 1 van het prijzenformulier)
- Kortingspercentage voor Service Full Coverage (zie punt 2 van het prijzenformulier)

De opgegeven kortingspercentages worden gebruikt voor de bestellingen (tijdens de volledige looptijd van het contract).
De waarde van de te bestellen hardware en SFC is bepaald op basis van de gerealiseerde omzet van Cisco richting ProRail rekening gehouden met een vorm van prijsstijging. Gebaseerd op vervanging van de hardware na 5 tot 8 jaar. De genoemde bedragen en berekeningen zijn indicatief en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

(IE04) De Inschrijver dient de op te geven korting in het Prijzenformulier te baseren op de standaard prijslijst (in US Dollar) van Cisco welke te vinden is op:
https://tools.cisco.com/lpc/currentPL.faces?flow=nextgen
Verrekening in offertes vindt plaats conform de berekeningen zoals weergeven in bijlage 4 van de aanbestedingsleidraad, wat inhoudt GPL-prijs in dollars verminderen met het kortingspercentage en dan omzetten in euro's.

(IE05) Als Cisco voor een bepaalde levering aan ProRail een korting op de GPL-prijs hanteert, dan dient deze GPL-prijs-met-korting de basis te zijn voor de offerte van inschrijver. Met andere woorden de GPL-prijs-met-korting is nog exclusief de korting welke door inschrijver is ingevuld op het Prijzenformulier, bijlage 4 aanbestedingsleidraad.

Het risico voor wijzigingen in de valutakoers US Dollar/Euro is voor ProRail. Referentiekoers wordt op de datum van de bestelling vastgesteld op basis van de koerslijst van de Nederlandse douane belastingdienst: (http://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/wisselkoersen/).

4.2 Initiële kosten

Facturering:
(UE24) De facturering verloopt conform het factureringsproces van ProRail. De factuur of offerte van de inschrijver dient onder andere direct in te lezen zijn in het ProRail SAP systeem in verband met het

factureringsproces. De standaard format is pdf. Na gunning zal ProRail met de inschrijver het format en de vorm onderling afstemmen.

(UE25) De facturering kan in bepaalde gevallen via een aan ProRail gelieerde partij lopen die op de whitelist voor bestellingen staat. Vanuit een project dient deze partij direct bij de distributeur Cisco producten te kunnen bestellen voor ProRail.
ProRail betaalt de facturen van leveringen van Cisco producten achteraf.

4.3 Prognose aanschaf Cisco hardware vervanging

Prognose vervanging op basis van LCM

ProRail ICT voorziet dat, binnen de installed base van Cisco, er op basis van Life Cycle Management afwegingen vervangingen plaats zullen vinden. Dit om de kwaliteit en beschikbaarheid van de netwerkinfrastructuur te borgen en te kunnen garanderen.

Onderstaande bevat het geprognotiseerde project voor aanschaf Cisco hardware vanuit LCM aanvullend op de geprognotiseerde omvang van bijlage 4 'Prijzenformulier' van de aanbestedingsleidraad.

GTN 2.0
Het huidige GTN is het resultaat van een omvangrijk LCM upgrade-project wat de afgelopen jaren heeft gelopen en onlangs is afgerond. De verdere ontwikkeling en LCM van het GTN zal de komende jaren op basis van kort-cyclische verandertrajecten worden uitgevoerd. Hierdoor zal de komende jaren een investering van €1.000.000 per jaar verwacht voor de wijzigingen binnen het GTN.

4.4 Prognose aanschaf Cisco hardware nieuwbouw

ProRail ICT zal de komende jaren de netwerkinfrastructuur verder uitbouwen waarbij inzet van Cisco hardware te verwachten is. Daarnaast zijn er ook nieuwbouwprojecten waarbij netwerkinfrastructuur benodigd is. Nieuwbouw op basis van initiatieven vanuit andere bedrijfsonderdelen zijn lastig in te schatten. De verwachting is dat die wel zullen komen, maar nu niet te kwantificeren zijn.

Onderstaande bevat de geprognotiseerde projecten voor aanschaf Cisco hardware voor nieuwbouw aanvullend op de geprognotiseerde omvang van bijlage 4 'Prijzenformulier' van de aanbestedingsleidraad.

FidesLAN switch
LAN connectiviteit op stations wordt momenteel verzorgt door het SpoorLAN. Deze netwerkdienst is gebaseerd op Alcatel apparatuur en is inmiddels technisch en functioneel einde levensduur.
In 2021 is een project voorzien om een nieuwe standaard voor de LAN connectiviteit op Stations te ontwerpen en daarmee de bestaande SpoorLAN omgevingen te vervangen. Deze nieuwe dienst wordt FidesLAN Station genoemd. FidesLAN Station zal op ruim 85 stations worden uitgerold.

Project ERTMS
Voor het programma ERTMS zal ProRail een nieuw 'Signalling-Network' bouwen en aanpassingen en uitbreidingen doen aan de huidige Ceres-, Fides- en GSM-R netwerk. Hiervoor zal zowel Core- als Acces netwerkapparatuur worden aangeschaft. De planning van het programma in Nederland houdt in dat de komende jaren (tot 2032) 8 baanvakken van nieuwe beveiliging zullen worden voorzien en dus zal hier ook bovenstaande uitbreidingen in deze periode plaatsvinden. Uiteindelijk zal heel Nederland hiermee worden voorzien. Daarvoor ontbreekt nog een concrete planning.

5.0 Begrippenlijst

DAP	Dossier Afspraken en Procedures
ERTMS	European Rail Traffic Management System
GTN	Generiek Toegangs Netwerk
GSM-R	GSM-Rail
ICT-I&O	ICT Infrastructuur & Operatie
ITIL	IT Infrastructure Library
LAN	Local Area Network
LCM	Life Cycle Management
OCN	Onderpost Communicatie Netwerk
PVE	Programma Van Eisen
SFC	Cisco Services Full Coverage