

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Algemeen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Inschrijver voldoet aan de algemene bepalingen en inschrijvingsvoorwaarden genoemd in de aanbestedingsdocumentatie. Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de aanbestedingsdocumentatie, de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften.
a-e-2	<u>Dienstverleningsgarantie</u> Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Inschrijver garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden tenzij de wet anders voorschrijft.
a-e-3	<u>AVG</u> Inschrijver handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens die door Opdrachtgever aan Inschrijver ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Inschrijver bekend worden, zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Inschrijver verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen. MBO Amersfoort en Opdrachtnemer sluiten bij definitieve gunning een Verwerkersovereenkomst af, conform het bij de aanbestedingsdocumentatie gevoegde format (Bijlage 3B).
a-e-4	<u>Personeel</u> De medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingehuurde derden, houden zich op de terreinen van MBO Amersfoort aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van MBO Amersfoort. Alle medewerkers die werkzaamheden op locatie van MBO Amersfoort uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en dienen zich te kunnen identificeren. De VOG dient op eerste verzoek van MBO Amersfoort overlegd te kunnen worden.
a-e-5	<u>Toegang tot locaties MBO Amersfoort</u> Toegang tot locaties van MBO Amersfoort kan Opdrachtnemer alleen verkrijgen in overleg met MBO Amersfoort en bij (ontvangst)begeleiding van een interne medewerker van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer dient gewenste aanwezigheid op een locatie van MBO Amersfoort vooraf aan te kondigen bij een medewerker van afdeling facilitair.

a-e-6	<u>Documentatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van alle documentatie en tekeningen die vereist zijn voor de oplossing en de uit te voeren dienstverlening. Opdrachtnemer verstrekt alle documentatie/tekeningen waarover Opdrachtnemer beschikt op eerste verzoek aan MBO Amersfoort. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat MBO Amersfoort op elk moment beschikt over de meest recente documentatie/tekeningen. Er mogen hiervoor geen kosten in rekening gebracht worden door Opdrachtnemer.
a-e-7	<u>Intellectueel eigendom</u> Inschrijver gaat ermee akkoord dat het intellectuele eigendom van de oplossing en daaruit volgende documentatie en configuratie voortvloeiend uit opdracht van MBO Amersfoort, toekomt aan MBO Amersfoort. Opdrachtnemer zal dit in generlei vorm aan derden beschikbaar stellen, zonder schriftelijke toestemming van MBO Amersfoort.
a-e-8	<u>Nederlandse taal</u> De voertaal bij uitvoering van de dienstverlening betreft de Nederlandse taal. Medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet dienen de Nederlandse taal te beheersen. Documentatie dient zoveel mogelijk in de Nederlandse taal opgezet/verstrekt te worden, tenzij dit niet beschikbaar is.
a-e-9	<u>Afval</u> Eventueel afval (waaronder verpakkingen van hardware) dienen op correcte en milieuvriendelijke wijze afgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om deze afval op locatie achter te laten of toe te voegen aan de afvalstromen van MBO Amersfoort. De aanwezige hardware op locaties van MBO Amersfoort mag alleen door Opdrachtnemer meegenomen worden na goedkeuring van (en eventuele verrekening met) MBO Amersfoort.
a-e-10	<u>Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</u> Opdrachtnemer draagt, in samenwerking met MBO Amersfoort, zorg voor het opstellen van een 'Dossier Afspraken en Procedures' direct na definitieve gunning van de aanbesteding. De inhoud van het DAP wordt onderling tussen partijen afgestemd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de eerste versie.

2. Communicatie

Eis	Omschrijving
c-o-1	<u>Projectgroep</u> MBO Amersfoort en Opdrachtnemer vormen een projectgroep die gezamenlijk de ontwerp-/vervangingsfase zal doorlopen. Opdrachtnemer is voorzitter van deze projectgroep. Binnen de beantwoording van de open vragen dient Inschrijver aan te geven welke resources er worden verwacht vanuit MBO Amersfoort.
c-o-2	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan (accountmanager of projectleider) die verantwoordelijk is voor de algehele dienstverlening voor MBO Amersfoort.

	Opdrachtnemer wijst één vervanger aan, die MBO Amersfoort kan benaderen op het moment dat de vaste contactpersoon afwezig is.										
c-o-3	<u>Bereikbaarheid - Algemeen</u> De vaste contactpersoon (en diens vervanger) moeten, tijdens kantooruren, rechtstreeks te bereiken zijn door MBO Amersfoort. Opdrachtnemer verstrekt de contactgegevens aan MBO Amersfoort bij aanvang van de werkzaamheden.										
c-o-4	<u>Bereikbaarheid - Servicedesk</u> Opdrachtnemer biedt (in het kader van het support/beheer) een servicedesk die op werkdagen minimaal bereikbaar is tussen 08:00 uur en 18:00 uur. De bereikbaarheid van de servicedesk mag alleen in positieve zin afwijken, bijvoorbeeld wanneer Opdrachtnemer betere servicelevels heeft aangeboden binnen de Inschrijving, in verband met locaties waarbij er sprake is van een kritisch proces.										
c-o-5	<u>Noodnummer</u> Opdrachtnemer verstrekt een noodnummer zodat MBO Amersfoort met een medewerker van Opdrachtnemer contact kan opnemen bij het voordoen van calamiteiten buiten kantooruren.										
c-o-6	<u>Escalatieladder</u> Opdrachtnemer en MBO Amersfoort stellen na definitieve gunning (als onderdeel van het DAP) een escalatieladder op die van toepassing is bij eventuele problemen of onvolkomenheden.										
c-o-7	<u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer en MBO Amersfoort hanteren minimaal de volgende overlegstructuur: <table border="1" data-bbox="365 1249 1321 1449"> <thead> <tr> <th>Fase / Niveau</th><th>Frequentie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ontwerp & Implementatie</td><td>Maatwerk</td></tr> <tr> <td>Operationeel</td><td>Naar behoefte, via servicedesk</td></tr> <tr> <td>Tactisch</td><td>1x per kwartaal</td></tr> <tr> <td>Strategisch</td><td>1x per jaar</td></tr> </tbody> </table> De definitieve overlegstructuur wordt opgenomen in het DAP.	Fase / Niveau	Frequentie	Ontwerp & Implementatie	Maatwerk	Operationeel	Naar behoefte, via servicedesk	Tactisch	1x per kwartaal	Strategisch	1x per jaar
Fase / Niveau	Frequentie										
Ontwerp & Implementatie	Maatwerk										
Operationeel	Naar behoefte, via servicedesk										
Tactisch	1x per kwartaal										
Strategisch	1x per jaar										
c-o-8	<u>Communicatiematrix</u> Opdrachtnemer en MBO Amersfoort stellen na definitieve gunning een communicatiematrix op. De communicatiematrix wordt opgenomen binnen het DAP.										
c-o-9	<u>Managementrapportages</u> Opdrachtnemer verstrekt minimaal 1x per kwartaal een managementrapportage naar aanleiding van de uitgevoerde dienstverlening. De managementrapportage moet minimaal 14 kalenderdagen voor het tactisch overleg aangeleverd worden. De inhoud van de managementrapportage wordt in onderling overleg tussen MBO Amersfoort en Opdrachtnemer vastgesteld. Daarbij dient Opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderdelen op te nemen:										

	- Netwerkbeschikbaarheid; - Overzicht van storingsproblemen; inclusief oorzaak en oplostijd; - Conformiteit met SLA; - Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en reeds geplande werkzaamheden; - Financieel overzicht.
--	---

3. Oplossing, Ontwerp & Configuratie

Eis	Omschrijving
o-i-1	<u>SD-WAN</u> Inschrijver dient een oplossing aan te bieden met de techniek van SD-WAN als uitgangspunt. Het ontwerp en de aanbidding van Inschrijver dient hierop gebaseerd te worden. MBO Amersfoort biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om het netwerk zo veel mogelijk als 'greenfield' te ontwerpen.
o-i-2	<u>Schaalbaarheid</u> Met betrekking tot het uiteindelijke ontwerp vindt MBO Amersfoort het belangrijk dat de oplossing schaalbaar is en eventueel opvolgende modellen van componenten te integreren zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat dit mogelijk is.
o-i-3	<u>Netwerkbeschikbaarheid (uptime)</u> Inschrijver biedt een oplossing aan waarmee een netwerkbeschikbaarheid van minimaal 99,9% gerealiseerd wordt. Eventuele downtime bij gepland onderhoud betreft een uitzondering op deze garantie. Inschrijver neemt binnen de aanbidding alle componenten op om de geëiste netwerkbeschikbaarheid te garanderen.
o-i-4	<u>Ontwerp verantwoordelijkheid</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerpen van het volledige netwerk (LAN) voor alle locaties van MBO Amersfoort. Innovaties en nieuwe technieken mogen geïntegreerd worden binnen het ontwerp, maar dienen niet ten koste te gaan van de stabiliteit en kwaliteit van het netwerk. Opdrachtnemer dient te borgen dat het ontwerp toepasbaar is binnen de onderwijspraktijk. Opdrachtnemer stelt alle documentatie en tekeningen op die vereist zijn voor het ontwerpen, uitwerken en configureren van het netwerk. Deze documentatie wordt ter goedkeuring voorgelegd aan MBO Amersfoort. Opdrachtnemer en MBO Amersfoort maken daarbij onderling afspraken over de definitieve inrichting van het netwerk per locatie (o.a. waar welke hoeveelheden switches geplaatst moeten gaan worden). Alleen bij goedkeuring start Opdrachtnemer met het voorbereiden van de 'Proof of Concept'. Eventuele fouten of omissies binnen het ontwerp of de uitwerking daarvan zijn volledig voor risico van Opdrachtnemer. Eventuele aanvullende kosten die hierdoor ontstaan kunnen niet doorbelast worden aan MBO Amersfoort, tenzij de fouten/omissies zijn veroorzaakt wegens een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van MBO Amersfoort.
o-i-5	<u>Segmentatie</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor segmentatie (op basis van VLAN's) binnen het netwerk.

	Deze segmentatie dient gelijk te zijn voor alle locaties van MBO Amersfoort.
o-i-6	<u>Configuratie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het configureren van het interne netwerk.
o-i-7	<u>Afhankelijkheden</u> Opdrachtnemer houdt met betrekking tot de oplossing en het ontwerp rekening met alle afhankelijkheden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumentatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze afhankelijkheden op correcte wijze worden geïntegreerd binnen het ontworpen netwerk.
o-i-8	<u>Verbinding</u> Het netwerk dat Opdrachtnemer voor MBO Amersfoort ontwerpt dient 10 Gbps verbindingen te ondersteunen tussen de switches en minimaal 1 Gbps naar de AP's.
o-i-9	<u>Aanpassing van configuratie na implementatie</u> Alle werkzaamheden in het kader van het ontwerpen, uitwerken en configureren van het nieuwe netwerk worden door Inschrijver aangeboden op basis van een vaste (fixed) prijs. Op het moment dat het nieuwe netwerk voor alle locaties van MBO Amersfoort is opgeleverd en MBO Amersfoort wil dat Opdrachtnemer het ontwerp of de configuratie op enig moment aanpast (anders dan werkzaamheden die toebehoren tot onderhoud/beheer), dan kan Opdrachtnemer de eventuele kosten aan MBO Amersfoort doorbelasten. Het doorbelasten van deze kosten geschiedt op urenbasis, conform de in de Inschrijving opgenomen uurtarieven.

4. Producteisen

Eis	Omschrijving
p-e-1	<u>A Merken</u> Netwerkcomponenten en overige producten die Inschrijver aanbiedt dienen van een A-merk te zijn. Een A-merk is een merk met een groot marktaandeel, hoge naamsbekendheid en staat bekend om toonaangevende kwaliteit. MBO Amersfoort wil Inschrijver verder zo min mogelijk beperken met betrekking tot de keuze van netwerkcomponenten. Inschrijver dient componenten aan te bieden die passen bij uw oplossing en resulteren in een zo betrouwbaar mogelijk netwerk voor MBO Amersfoort.
p-e-2	<u>Nieuwe producten</u> Netwerkcomponenten en overige producten die Opdrachtnemer aan MBO Amersfoort levert zijn nieuw en niet refurbished. Het aanbieden van refurbished is alleen toegestaan op het moment dat MBO Amersfoort dit nadrukkelijk overeen is gekomen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat de technische levensduur van netwerkcomponenten minimaal 5 jaar is.
p-e-3	<u>Onderwijs</u> Netwerkcomponenten en overige producten die Inschrijver binnen haar oplossing aanbiedt dienen geschikt te zijn voor de (onderwijs) omgeving van MBO Amersfoort en

	kunnen de capaciteit van het intensieve gebruik binnen een onderwijsinstelling aan.
p-e-4	<u>Bekabeling</u> Met betrekking tot de bekabeling tussen switches gebruikt Opdrachtnemer bij voorkeur glasvezel. Wanneer Opdrachtnemer binnen gebruik maakt van koperen kabels, is dit minimaal CAT6a FFTP.
p-e-5	<u>Eigendomsoverdracht</u> MBO Amersfoort wordt eigenaar van de netwerkcomponenten en overige producten die Opdrachtnemer inzet voor het interne netwerk. De eigendomsoverdracht vindt pas plaats na (deel)oplevering door Opdrachtnemer. Er is sprake van oplevering op het moment dat Partijen gezamenlijk hebben vastgesteld dat een locatie conform afspraken is geïmplementeerd en volledig functioneel is. Tot het moment van oplevering blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor alle netwerkcomponenten en overige producten.
p-e-6	<u>PoE+</u> In verband met standaardisatie van alle netwerkcomponenten, dienen switches PoE+ te ondersteunen, zodat apparatuur (onder andere camera's, telefoons en AP's) aangesloten kunnen worden.
p-e-7	<u>Levertermijn implementatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig bestellen van alle netwerkcomponenten en overige producten die vereist zijn voor de overgang naar het nieuwe netwerk, conform de implementatieplanning van Opdrachtnemer.
p-e-8	<u>Levertermijn aanvullende producten</u> Indien MBO Amersfoort gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende netwerkcomponenten of overige producten wenst af te nemen via Opdrachtnemer, dan is de levertijd maximaal 15 werkdagen.
p-e-9	<u>Garantie</u> Opdrachtnemer garandeert dat de garantie die door de fabrikant op netwerkcomponenten en overige producten wordt geboden van rechtswege overgaan naar MBO Amersfoort. Opdrachtnemer draagt daarbij namens MBO Amersfoort zorg voor de afdeling van reparatie of vervangingen die onder de garantie vallen. Indien reparatie binnen de garantie niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor een vervangend component.
p-e-10	<u>Defecte producten</u> Netwerkcomponenten en overige producten die bij aflevering defect zijn (Dead on Arrival) worden direct retourgenomen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor kosteloze vervanging.

5. Proof of Concept & Implementatie

Eis	Omschrijving
p-i-1	<u>Proof of Concept</u>

	Op het moment dat MBO Amersfoort en Opdrachtnemer overeenstemming hebben bereikt over het ontwerp en de configuratie, dient Opdrachtnemer een Proof of Concept uit te voeren. Alle kosten voor de Proof of Concept zijn opgenomen binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer bereidt deze Proof of Concept voor in onderling overleg met MBO Amersfoort. De Proof of Concept vindt plaats op één van de locaties van MBO Amersfoort. Netwerkcomponenten die benodigd zijn voor de Proof of Concept worden kosteloos ter beschikking gesteld door Opdrachtnemer.
p-i-2	<u>Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer PoC</u> Verantwoordelijkheden en risico's met betrekking tot de Proof of Concept berusten volledig bij Opdrachtnemer. Eventuele aanvullende kosten die ontstaan vanwege een niet succesvolle Proof of Concept (bijvoorbeeld vereiste aanpassingen van het ontwerp, de configuratie of de gekozen netwerkcomponenten) komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen op geen enkele wijze worden doorbelast aan MBO Amersfoort. Opdrachtnemer zorgt voor de vereiste wijzigingen of aanpassing van componenten om een Proof of Concept met succes af te ronden.
p-i-3	<u>Testplan</u> De Proof of Concept wordt doorlopen aan de hand van een testplan die vooraf, in onderling overleg met MBO Amersfoort, door Opdrachtnemer wordt opgesteld.
p-i-4	<u>Afkeur PoC</u> Bij afkeur van de Proof of Concept draagt Opdrachtnemer zorg voor het aanbrengen van de vereiste wijzigingen. De Proof of Concept wordt vervolgens herhaald, op basis van het vastgestelde testplan. Een testplan kan na een niet geslaagde POC's eventueel worden aangepast na overleg met MBO Amersfoort. Op het moment dat Opdrachtnemer er na driemaal niet in slaagt om de Proof of Concept met succes af te ronden, behoudt MBO Amersfoort zich het recht voor om de Overeenkomst te ontbinden. Op het moment dat de Overeenkomst wordt ontbonden naar aanleiding van een niet geslaagde Proof of Concept, komt Opdrachtnemer niet in aanmerking van enige vergoeding.
p-i-5	<u>Goedkeur PoC</u> Op het moment dat de Proof of Concept met succes wordt afgerond, is het Opdrachtnemer toegestaan om de binnen de Inschrijving opgenomen ontwerpkosten in rekening te brengen bij MBO Amersfoort. Opdrachtnemer mag vervolgens starten met de implementatie van het netwerk op de locaties van MBO Amersfoort.
p-i-6	<u>Implementatie</u> Opdrachtnemer stelt, met de Inschrijving als uitgangspunt, een definitief implementatieplan op voor alle locaties van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer maakt hiervoor afspraken met de projectgroep van MBO Amersfoort.
p-i-7	<u>Voorkomen van uitval / hinder</u> Bij het implementeren van het netwerk dient Opdrachtnemer te voorkomen dat het huidige netwerk uitvalt of medewerkers/studenten hinder ondervinden van de werkzaamheden van Opdrachtnemer. Functionaliteiten mogen in geen geval wegvallen gedurende de momenten dat er activiteiten plaatsvinden op de locaties van MBO

	Amersfoort, tenzij MBO Amersfoort hier nadrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
p-i-8	<u>(Deel) Oplevering</u> Op het moment dat een locatie is gemigreerd naar het nieuwe netwerk, vindt er een opleveringscontrole plaats tussen MBO Amersfoort en Opdrachtnemer. Eventuele onvolkomenheden of functionaliteiten die niet operationeel zijn dienen door Opdrachtnemer te worden hersteld. Bij goedkeuring is het Opdrachtnemer toegestaan om de kosten voor implementatie en aanschaf, voor de desbetreffende locatie, aan MBO Amersfoort te factureren. Er mogen door Opdrachtnemer geen andere kosten (per component / per locaties) aan MBO Amersfoort worden gefactureerd dan opgenomen in de Inschrijving. Alleen de aantallen mogen wijzigen, naar aanleiding van een wijziging van de uitgangspunten.

6. Dienstverlening & Beheer

Eis	Omschrijving
d-b-1	<u>Advisering</u> MBO Amersfoort verwacht van Opdrachtnemer een proactieve rol met betrekking tot advisering omtrent optimalisatie van het netwerk en ontwikkelingen die relevant kunnen zijn voor MBO Amersfoort.
d-b-2	<u>Netwerkbeschikbaarheid (uptime)</u> Met betrekking tot het beheer van het netwerk, borgt Opdrachtnemer dat de beschikbaarheidsgarantie van 99,9% wordt gerealiseerd.
d-b-3	<u>Werkzaamheden door MBO Amersfoort</u> MBO Amersfoort wil met betrekking tot het beheer de mogelijkheid behouden om zelf kabels te patchen en Qmanage gedeeltelijk (apparaten toevoegen/aanpassen, incidenten inzien en troubleshooten) te beheren.
d-b-4	<u>Beheerswerkzaamheden</u> Opdrachtnemer draagt minimaal zorg voor de volgende beheerswerkzaamheden: - Monitoring van "gezondheid" en belasting van de netwerkcomponenten ("up" dan wel "down" zijn van apparaten en verbindingen) en monitoring van beveiligingsincidenten. - Uitvoeren van wijzigingen aan de apparatuur (firmware updates, VLAN's en poortinstellingen, toevoegen of verplaatsen van switches, IP-nummerplan, etc.). - Actueel houden van de documentatie van het netwerk. - Remote en onsite oplossen van storingen m.b.t. deze netwerkkapppatuur zodra deze worden geconstateerd en/of worden gemeld. Inschrijver wordt verzocht om bij de beantwoording van de Open vragen een detaillering te verstrekken met betrekking tot de wijze waarop beheer en onderhoud voor MBO Amersfoort uitgevoerd zal gaan worden. Alle kosten voor het uitvoeren van beheer en onderhoud dienen te zijn opgenomen binnen de tariefstelling van Inschrijver (prijs per component per jaar). Inschrijver wordt hierbij verzocht om rekening te houden met de locaties waarbij een kritisch proces van toepassing is. Het is MBO Amersfoort toegestaan om onbeperkt op en af te schalen met betrekking tot

	het beheer van netwerkcomponenten.
d-b-5	<u>SLA</u> MBO Amersfoort en Opdrachtnemer komen na definitieve gunning een SLA overeen met betrekking tot de uitvoering van beheer en onderhoud. De uitgangspunten met betrekking tot deze SLA dienen door Inschrijver aangegeven te worden binnen de Inschrijving. MBO Amersfoort en Opdrachtnemer kunnen de SLA gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij wederzijds goedvinden wijzigen. Opdrachtnemer draagt zorg voor het opleveren van een 1^e concept versie van de volledige SLA gedurende de implementatie.
d-b-6	<u>Storingen en calamiteiten</u> Bij een storing of calamiteit is er sprake van een reactietermijn van maximaal 2 uur. Storingen en calamiteiten worden door Opdrachtnemer opgelost binnen de termijnen zoals aangeboden binnen de servicelevels.
d-b-7	<u>Portal</u> Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om storingen en calamiteiten 24/7 te melden via een online portal.
d-b-8	<u>Onderhoud aan het netwerk</u> Onderhoud aan het netwerk mag alleen uitgevoerd in overleg en na goedkeuring van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer voert onderhoud aan het netwerk bij voorkeur uit op momenten dat gebruik van het netwerk binnen MBO Amersfoort minimaal is.
d-b-9	<u>Reserve apparatuur</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor een voorraad reserve componenten, zodat het netwerk bij uitval, binnen een zo kort mogelijke tijd weer operationeel gemaakt kan worden.
d-b-10	<u>Monitoring</u> Opdrachtnemer biedt MBO Amersfoort een 'tool' waarmee zij het netwerk kan monitoren.

7. Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
c-f-1	<u>Tariefstelling / Calculatie</u> Inschrijver dient MBO Amersfoort een aanbieding te doen middels het Calculatieblad (bijlage 5). De aanbieding van Inschrijver dient volledig te zijn. Eventuele ontbrekende componenten om te komen tot een werkbare oplossing zijn voor rekening van Inschrijver. De aanbieding van Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de door MBO Amersfoort geformuleerde uitgangspunten. Inschrijver kan het volgende opnemen binnen het Calculatieblad: - Aanschafprijs voor netwerkcomponenten / producten (op basis van een kortingspercentage ten opzichte van de brutoprijs); - Implementatiekosten per netwerkcomponent; - Beheerskosten per netwerkcomponent, per jaar;

	- Kosten voor ontwerp en configuratie, per functionaris; - Vaste implementatiekosten per locatie; - Inrichting van netwerkcomponenten per locatie (per MER / SER); - Overige kosten; - Optionele kosten. Alle tarieven zoals ingegeven door Inschrijver staan vast. Alleen wijzigingen met betrekking tot het aantal componenten per locatie (vanwege het aanpassen van de uitgangspunten die gehanteerd zijn voor het opstellen van Inschrijving, zijnde het minimaal aantal operationele poorten per MER/SER) zijn toegestaan. Dergelijke wijzigingen worden verrekend op basis van de door Inschrijver geoffeerde tarieven per component.
c-f-2	<u>All-in tarieven</u> Tarieven en bedragen die Inschrijver opneemt binnen het Calculatieblad zijn all-in (dus ook inclusief reis- en verblijfskosten). Inschrijver komt niet in aanmerking voor enige andere vergoeding, tenzij dit nadrukkelijk is opgenomen binnen de aanbestedingsdocumentatie.
c-f-3	<u>Tariefstelling aanvullende producten</u> Op het moment dat MBO Amersfoort aanvullende netwerkcomponenten / producten wenst af te nemen via Opdrachtnemer, dan geschiedt dit tegen dezelfde kortingspercentage zoals opgenomen binnen de Inschrijving van Opdrachtnemer.
c-f-4	<u>Facturatie ontwerp</u> De door Opdrachtnemer binnen de Inschrijving opgenomen kosten voor het ontwerpen van het nieuwe netwerk, mogen gefactureerd worden aan MBO Amersfoort op het moment dat de Proof of Concept succesvol is afgerond.
c-f-5	<u>Facturatie inrichting / implementatie</u> De door Opdrachtnemer binnen de Inschrijving opgenomen kosten voor het leveren van de hardware en de implementatie mogen door Opdrachtnemer gefactureerd worden aan MBO Amersfoort op het moment dat desbetreffende locatie definitief is opgeleverd (gemigreerd).
c-f-6	<u>Facturatie beheerskosten</u> Kosten voor beheer (op basis van jaarlijkse kosten per component, zoals opgenomen binnen de Inschrijving), mogen maandelijks achteraf door Opdrachtnemer worden gefactureerd. MBO Amersfoort gaat pas betalen voor het beheer van componenten op het moment dat deze daadwerkelijk in gebruik zijn genomen.
c-f-7	<u>Algemene facturatie eisen</u> Per e-mail één digitale e-factuur (incl. bijlagen) versturen in het voorkeurformaat PDF naar het e-mailadres van MBO Amersfoort: fa@mboamersfoort.nl . Dit gebeurt per (verzamel-)factuur. De (verzamel-)factuur dient aangeleverd te worden per kostenplaats. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur. In de implementatiefase zal MBO Amersfoort de inhoud van de factuur met Opdrachtnemer nader afstemmen.

	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.
c-f-8	<u>Betalingstermijn</u> MBO Amersfoort hanteert een betalingstermijn van maximaal 30 dagen.
c-f-9	<u>Indexatiemogelijkheden</u> Het is Inschrijver toegestaan om de ingediende uurtarieven (bij aanvullende werkzaamheden, niet zijnde het ontwerpen / implementeren van het nieuwe netwerk) en kosten voor het beheer éénmaal per jaar, met ingang van 1 oktober 2022, te indexeren. Een verzoek tot indexatie dient minimaal 2 maanden voor de daadwerkelijke ingang van de tariefswijziging ingediend te worden bij MBO Amersfoort. De indexatie mag alleen doorgevoerd worden na akkoord van MBO Amersfoort. Het met terugwerkende kracht indexeren van tarieven is niet mogelijk. Indexatie dient plaats te vinden op basis van de CBS-index 'Zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt de volgende formule gehanteerd: (laatst gepubliceerde index cijfer huidige jaar – indexcijfer van dezelfde maand in het vorige jaar) / indexcijfer van dezelfde maand in het vorige jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen).