

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.

Eis	Algemene eisen
a-e-1	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een aantal panden (locaties) in de overeenkomst te wijzigen. Vroegtijdig zal Opdrachtnemer over een wijziging worden geïnformeerd. Meer of minder locaties kunnen nooit leiden tot het aanpassen van maandtarieven of anders dan in de Overeenkomst vermelde prijzen of tarieven.
a-e-2	Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de implementatie/migratie van de overeenkomst goed te laten verlopen. Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen drie maand na sluiten van de Overeenkomst voor een definitieve planning. Hierop staan alle gebouwen, de uitvoeringsdata en tijden vermeld.
a-e-3	Om de belangen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van het af te sluiten onderhoudsovereenkomst zo goed mogelijk bij elkaar te laten aansluiten wordt gebruik gemaakt van een SLA met KPI's van Opdrachtnemer. Definitieve SLA en prestatiecriteria worden na gunning tussen partijen vastgesteld.
a-e-4	Opdrachtnemer voorziet in een (1) vast aanspreekpunt c.q. projectleider gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Opdrachtnemer borgt gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van het aanspreekpunt c.q. projectleider bij ziekte, verlof e.d.
a-e-5	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar personeel op locatie en terreinen van Opdrachtgever mogelijk is. Direct leidinggevend dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
a-e-6	<p>Eventuele onderhoudswerkzaamheden aan de verbindingen worden op basis van de vigerende wet- & regelgeving en voorschriften periodiek uitgevoerd, tenzij de Opdrachtgever aanvullend eisen stelt. Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Opdrachtgever voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Opdrachtgever, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting.</p> <p>Opdrachtnemer heeft te allen tijde de meest recente certificaten beschikbaar voor Opdrachtgever. In het vastgestelde overleg tussen Opdrachtnemer en hoofden frontoffice en/ of beleidsadviseur overhandigt Opdrachtnemer de gewijzigde en/of aanvullende certificaten, wettelijk verplichte certificaten, en indien van toepassing tekeningen (ook revisie) e.d.</p>
a-e-7	De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade bij de Opdrachtgever die voortkomt uit het niet of niet tijdig nakomen of signaleren van activiteiten op grond van normen, wetten en regels op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud.
a-e-8	Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s) dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te vervangen of te wijzigen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst of tijdens de optie jaren alleen en met nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wijzigen. Opdrachtgever behoudt zich bij een wijziging het recht voor de overeenkomst te ontbinden zonder dat dit tot schadeplicht bij Opdrachtgever leidt. Indien door het wisselen van onderaannemer een voor Opdrachtgever negatieve prijswijziging zou ontstaan, komt dit risico geheel de Opdrachtnemer toe.
a-e-9	Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van de Overeenkomst tewerkgestelde eigen, ingeleend en ingehuurd personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

	<p>Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet.</p> <p>Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de Overeenkomst.</p>
a-e-10	Opdrachtnemer garandeert een bereikbaar- en inzetbaarheid op werkdagen van 08.00-17.00 uur. Naast deze reguliere werkdagen dient Opdrachtnemer rekening te houden met het inzetten van personeel in de avonduren.
a-e-11	Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers tijdens de implementatie/transitie en onderhoudswerkzaamheden op de terreinen of in de gebouwen van Opdrachtgever zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG).
a-e-12	<p>De Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.</p> <p>De Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan de Opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. De Opdrachtnemer zal hiervoor een Verwerkerovereenkomst (Bijlage 9) tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard.</p>
a-e-13	<p>Eén keer per jaar zal er op initiatief van Opdrachtgever een evaluatie plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden, klachten, facturen. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen agendapunten aandragen die tijdens het overleg worden behandeld.</p> <p>Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatiegesprekken. Opdrachtgever mailt het verslag binnen 14 kalenderdagen na de evaluatie naar de contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om eventuele nadere afspraken te maken met Opdrachtgever, al dan niet in verband met de evaluatie, die aan de Overeenkomst worden toegevoegd en daarvan integraal deel uit zal maken.</p>
a-e-14	<p>Indien er sprake is van meerwerk vindt voorafgaand aan de uitvoering overleg plaats met Opdrachtgever. Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren werkzaamheden. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk.</p> <p>Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis, middels een open begroting. Die kennisgeving kan de Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte (open begroting) aan de Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat de Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven.</p> <p>Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de verrekenprijzen en (uur)tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij de Opdrachtgever hiermee instemt.</p>

a-e-15	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk die zowel telefonisch als per mail te bereiken is op werkdagen van 8:00 tot 17:00uur
a-e-16	De Opdrachtnemer is transparant in zijn relaties met haar ketenpartners en/of professionals.
a-e-17	<p>De geldende prijzen in het kader van een beheersovereenkomst kunnen maximaal <u>éénmaal</u> per jaar worden gewijzigd op basis van een CBS indexcijfer voor de zakelijke dienstverlening. De verhoging van de uurtarieven mag niet hoger zijn dan het CBS indexcijfer zakelijke dienstverlening (2010=100). De prijswijziging dient minimaal 3 maand voorafgaand aan de verlenging onderbouwd aangeleverd te worden bij Opdrachtgever. CBS Cijfer: http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82838ned&D1=0-14&D2=a&D3=0&D4=0&D5=85-115&VW=T</p> <p>De eerste verhoging kan ingaan op 1 januari 2023. Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd. Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit voor 1 september voor indexering kenbaar te maken aan Opdrachtgever Het met terugwerkende kracht doorvoeren van prijsverhogingen wordt niet geaccepteerd.</p>
a-e-18	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid ten opzichte van de gebouwgebruikers en/of bezoekers van de Opdrachtgever heeft invloed op de beoordeling van de Opdrachtnemer.</p> <p>Van het te werk te stellen personeel dient een VOG verklaring te worden overlegd aan Opdrachtgever.</p>
a-e-19	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer. Alle medewerkers dienen zich vooraf te melden bij de receptie en te vragen naar de hoofd conciërge of diens plaatsvervanger.</p> <p>Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel.</p>
a-e-20	<p>Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten, de reglementen voor onderaannemers en dienstverleners in acht nemen en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zo danig dienen te gedragen.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.</p>
a-e-21	<p>Alle medewerk(st)ers dragen op het terrein van de Opdrachtgever verplicht werkkleding. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook schoenen ed. dienen in het (uur)tarief of verrekentarieven te zijn opgenomen. Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, evenals het personeel van onderaannemers, te voorzien van duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.</p> <p>Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouwen of terreinen weigeren, in dat geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.</p>
a-e-22	Opdrachtnemer dient een storingsdienst beschikbaar te hebben die 24/7 inzetbaar is voor urgente storingsen en calamiteiten.

a-e-23	<p>Bij calamiteiten/storingen dient de Opdrachtnemer rekening te houden met responsetijden. De responsetijden worden gedefinieerd als maximale tijden (<u>klokuren</u>) waarbinnen Opdrachtnemer op locatie is geweest en een acceptabele oplossing heeft aangedragen. De reparatietijd gaat in na verstrijken van de responsetijd. De aangegeven reparatietijd de maximale tijd voor reparatie van storingen of calamiteiten.</p> <table border="1" data-bbox="336 398 1388 544"> <thead> <tr> <th>Urgentiecode</th> <th>Omschrijving</th> <th>Responsetijd</th> <th>Reparatietijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Kritiek</td> <td>2 uur</td> <td>2 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Dringend</td> <td>4 uur</td> <td>6 uur</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Normaal</td> <td>8 uur</td> <td>24 uur</td> </tr> </tbody> </table> <p>Definities urgentiecodes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urgentie code 1: Storingen of calamiteiten waarbij: <ul style="list-style-type: none"> - De veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of; - De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord dat de normale bedrijfsvoering niet meer kan plaatsvinden, of; - Er direct sprake is van schade of gevolgschade. • Urgentie code 2: Storingen of calamiteiten waarbij: <ul style="list-style-type: none"> - Er geen direct risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of; - De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord dat binnen enkele durende normale bedrijfsvoering niet meer kan plaatsvinden, of; - Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade. • Urgentie code 3: Storingen of calamiteiten waarbij het gaat om herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver)storing, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering, schade of gevolgschade. Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn. 	Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd	1	Kritiek	2 uur	2 uur	2	Dringend	4 uur	6 uur	3	Normaal	8 uur	24 uur
Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd														
1	Kritiek	2 uur	2 uur														
2	Dringend	4 uur	6 uur														
3	Normaal	8 uur	24 uur														
a-e-24	Gebruik van de faciliteiten van Opdrachtgever, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de (hoofd) conciërge																
a-e-25	Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukkapparatuur enz. van de Opdrachtgever. Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever.																

Eis	Te leveren diensten
E-e-1	Het netwerk mag niet op Vodafonenetwerk i.v.m. Redundancy over meerdere netwerken
E-e-2	Throughput: De verbinding is op jaarbasis tussen de 99,9% en 100%, 24/7 beschikbaar.
E-e-3	<p>Simmerdyk 1a Sneek</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1Gbit/s internet • 1Gbit/s E-VPN <p>Schoolstraat 1 Bolsward</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1Gbit/s E-VPN <p>Douwe Aukesstraat 1 Balk</p> <ul style="list-style-type: none"> • 500Mbit/s E-VPN <p>ds. L. Tinholtstraat 3c Koudum</p> <ul style="list-style-type: none"> • 500Mbit/s E-VPN

	Zie Bijlage 5 voor het prijzenblad voor het invullen van de kosten voor de gevraagde verbindingen en overige kosten die u als Inschrijver denkt te moeten maken om het project uit te voeren.
--	--

Eis	EVPN
E-e-1	Vlan ondersteuning
E-e-2	Symmetrische bandbreedtes
E-e-3	Beschikbaarheid 99,9% per jaar
E-e-4	Frame Delay < 10ms
E-e-5	Frame Delay Variatie (Jitter) < 5ms
E-e-6	Frame Loss Ratio < 0,1%
E-e-7	Throughput garantie 99,9%

Nr.	Internet
I-e-1	Er dienen 5 beschikbare IPv4 adressen te zijn.
I-e-2	Beschikbaarheid van Internet is op jaarbasis tussen de 99,9% en 100%.
I-e-3	Symmetrische bandbreedtes
I-e-4	Optioneel Anti-DDoS