



Bijlage Vraagspecificatie eisen

Beschrijving van VSAT internetcommunicatie op zeegaande schepen
t.b.v. de Rijksrederij

Zaaknummer: 31170480



Colofon

Uitgegeven door Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening
Derde Werelddreef 1
2622 HA Delft

Datum 07-10-2021
Status Definitief
Versienummer 1.0

VERTROUWELIJKHEID

De informatie die in het kader van deze aanbesteding en de daaruit eventueel voortkomende opdrachten beschikbaar wordt gesteld, dan wel wordt vernomen, dient als vertrouwelijk te worden beschouwd.

© 2021 Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening (CIV), Auteursrechten voorbehouden. Behoudens uitzonderingen door de Wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van Rijkswaterstaat CIV op het auteursrecht niets uit dit document worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking, anders dan strikt noodzakelijk om te reageren op dit Programma van Eisen.



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Doelstelling	4
1.2	Leeswijzer	4
2	ALGEMEEN	5
3	SPECIFICATIES	6
4	HARDWARE	11
5	SERVICE EN ONDERSTEUNING	12
6	FACTURERING	16



1 Inleiding

De Vraagspecificatie Eisen [VSE] is onderdeel van de aanbestedingsstukken van de Europese aanbesteding VSAT internetcommunicatie op zeegaande schepen van de Rijksrederij met als zaaknummer 31170480. De totale set van aanbestedingsstukken die onderdeel uitmaken van deze Europese aanbesteding staat vermeld in het Beschrijvend document [BD].

1.1 Doelstelling

Dit document bevat een beschrijving van alle van toepassing zijnde eisen aan de te leveren producten en diensten tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. Het doel van dit document [VSE] is om een opsomming te geven van alle *kwalitatieve* eisen over alle producten en diensten met betrekking tot VSAT op schepen.

Rijkswaterstaat wil met deze aanbesteding de volgende doelstellingen nastreven:

- Het realiseren van een hoog beschikbare, veilige en betrouwbare netwerk- en telefonie verbinding vanaf schepen die zich buiten het dekkingsgebied van mobiele service providers bevinden.

Het resultaat van deze aanbesteding is van voldoende kwaliteit wanneer:

- De bemanning en gasten op de schepen toegang hebben tot het Internet en telefonie diensten, conform de gestelde eisen in dit document;
- Er een gekwalificeerde dienstverlener is gecontracteerd met kennis van dienstverlening op het gebied van VSAT op schepen en hieraan volledige invulling geeft.

1.2 Leeswijzer

Eisen zijn herkenbaar doordat ze in een box zijn opgenomen en een uniek nummer[xxx-yyy] en een titel hebben, beide in bold lettertype weergegeven, waarbij de eis verder is omschreven op de volgende wijze:

- [EIS]: geeft een nadere definiëring van de eis waarbij inbegrepen sub-eisen zijn genummerd zodat een unieke verwijzing mogelijk is;
- [Toelichting]: (optioneel) geeft een extra toelichting op de eis om deze goed te kunnen interpreteren. Dit kunnen ook verwijzingen zijn om b.v. de herleidbaarheid aan te geven. Opsommingen in de toelichting zijn veelal niet genummerd.



2 Algemeen

VSE-001	Titel:	Maritieme sector
	Eis:	Opdrachtnemer dient aantoonbare ervaring te hebben met communicatie dienstverlening op schepen.
	Toelichting:	Een schip kent specifieke omstandigheden waar rekening mee gehouden moet worden. Denk hierbij aan trillingen, het stampen van het schip en de invloed van zoutwater.
VSE-002	Titel:	Start (Kick-off overleg)
	Eis:	Opdrachtnemer dient een kick-off overleg te organiseren waarbij het plan van aanpak voor de te leveren dienst wordt voorgelegd aan de opdrachtgever.
	Toelichting:	De opdrachtgever wil inzicht in het uitvoeringsplan van de installaties en beheer.
VSE-003	Titel:	Locatie werkzaamheden
	Eis:	Indien nodig, dient de opdrachtnemer werkzaamheden die op locatie zelf (het schip) moeten worden uitgevoerd, uit te kunnen voeren.
	Toelichting:	-
VSE-004	Titel:	Veiligheidsvoorschriften bij werkzaamheden
	Eis:	De opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor het na leven van de ter plaatse geldende veiligheidsvoorschriften zoals VCA.
	Toelichting:	Voorafgaand aan een bezoek dient men zich op de hoogte te stellen van de geldende veiligheidsvoorschriften zoals op het vaartuig, de werf of op de ligplaats. Denk hierbij bijvoorbeeld ook aan persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's).
VSE-005	Titel:	Overdracht bij beëindiging contract
	Eis:	Bij beëindiging van het contract dient de opdrachtnemer mee te werken aan een efficiënte overdracht van de service en installaties. Denk hierbij aan, maar niet beperkt tot gebruikersnamen, wachtwoorden, tekeningen, configuratie-gegevens, remote toegang, actuele licenties en garanties. Op verzoek van de opdrachtgever dient opdrachtnemer medewerking te verlenen aan het voeren van afstemmingsoverleg.
	Toelichting:	Indien het contract met de opdrachtnemer eindigt, dient de opdrachtnemer mee te werken aan het overdragen van de installaties en dienst. In overleg wordt afgestemd hoe hier invulling aan wordt gegeven.



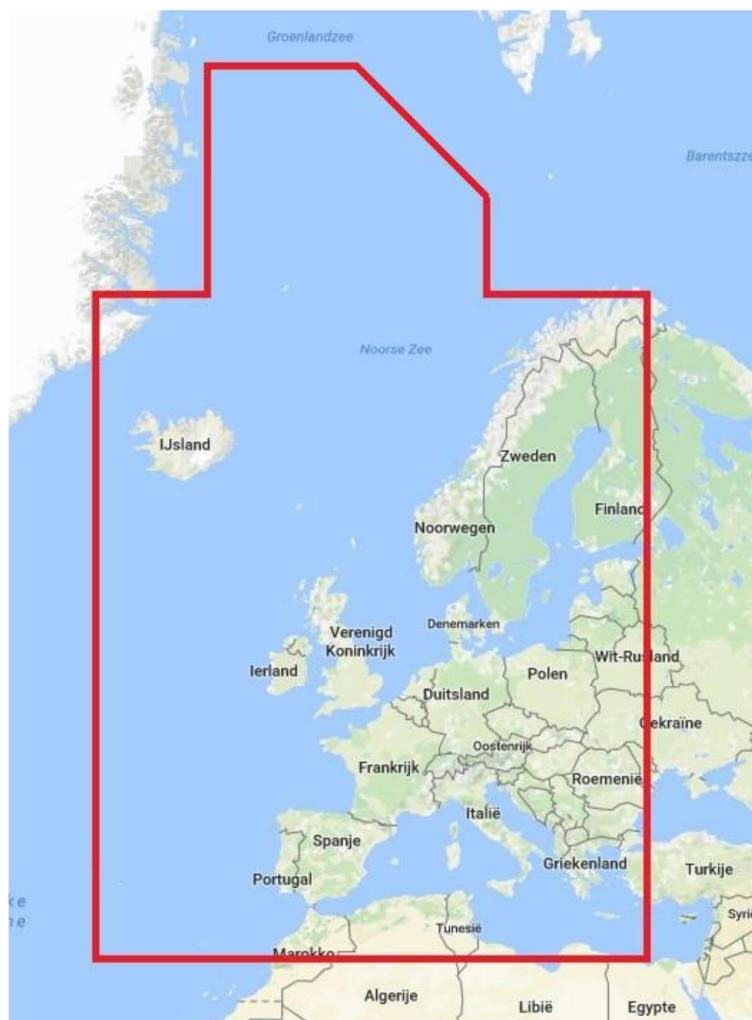
3 Specificaties

VSE-006	Titel:	Datacommunicatie
	Eis:	Opdrachtnemer levert op elk schip een hoog beschikbare, veilige en betrouwbare netwerkverbinding binnen het gespecificeerde dekingsgebied (zie VSE-008). Via deze verbinding dient mogelijk te zijn: - toegang tot Internet; - toestaan van VPN (IPsec) verbindingen tussen schip en het bedrijfsnetwerk aan land.
	Toelichting:	Opdrachtgever maakt op eigen infrastructuur gebruik van VLAN's (gast en office) voor het segmenteren van het netwerkverkeer. Opdrachtnemer levert een transparante netwerkverbinding voor de opdrachtgever.
VSE-007	Titel:	Telefonie
	Eis:	Opdrachtnemer levert op elk schip vier telefoonlijnen met een direct nummer. Deze telefoondienst dient beschikbaar te zijn binnen het gespecificeerde dekingsgebied (zie VSE-008). Tevens biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid tot het overnemen van reeds bestaande telefoonnummers van de opdrachtgever (nummerbehoud). De Quality of Service (QoS) dient zodanig te zijn geconfigureerd dat het in alle gevallen mogelijk moet zijn om gelijktijdig vier telefoonsprekken te voeren. Indien geen telefoongesprekken worden gevoerd, dient de beschikbare netwerk capaciteit beschikbaar te zijn voor dataverkeer.
	Toelichting:	-



VSE-008	Titel:	Dekkingsgebied
---------	--------	----------------

Eis:	De opdrachtnemer dient te zorgen voor een kwalitatief goede en betrouwbare verbinding binnen het vaargebied van de schepen. Het vaargebied is aangegeven als het gebied binnen de rode lijn in onderstaande figuur:
------	--



Toelichting:	-
--------------	---

VSE-009	Titel:	Tijdelijke uitbreiding dekkingsgebied
---------	--------	---------------------------------------

Eis:	Indien er zich calamiteiten voor doen buiten het door de opdrachtgever gespecificeerde dekkingsgebied (zie VSE-008), dient de opdrachtnemer het dekkingsgebied van de dienstverlening te kunnen uitbreiden. Indien zich dit voordoet, zal de opdrachtgever hiervoor een verzoek indienen bij de opdrachtnemer. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de aanpassing binnen 72 uur gerealiseerd heeft.
------	--

Toelichting:	-
--------------	---

**VSE-010 Titel: Bestaande apparatuur**

Eis: Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de geleverde communicatie dienst aansluit op de apparatuur die reeds op de schepen in gebruik is, zonder dat deze moet worden vervangen of aangepast. Dit gedurende de gehele duur van het contract.

Schip	Apparatuur (Ku-band)
Arca	Sea Tel 3011 8W, iDirect X7
Zirfaea	Sea Tel 3011 8W, iDirect X7
Barend Biesheuvel	Sea Tel 5012 16W, iDirect X7
Tridens	Sea Tel 5012 16W, iDirect X7
Isis	Sea Tel 4009-MK2, Comtech CDM 570

Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer op elk schip een router levert en beheert ten behoeve van de te leveren dienst.

Toelichting: Het schip Isis beschikt momenteel nog niet over de VSAT apparatuur, maar dient nog door opdrachtgever te worden voorzien (voorlopige planning, eerste kwartaal 2022).

VSE-011 Titel: Capaciteit verbinding

Eis: De opdrachtnemer dient te zorgen dat er voor elk schip altijd een minimaal gegarandeerde bandbreedte beschikbaar is (Committed Information Rate). De opdrachtnemer dient minimaal onderstaande bandbreedte per schip te garanderen.

Schip	CIR (Down/Up) (kbits/sec)	MIR (Down/Up) (kbits/sec)
Arca	512 / 256	1536 / 256
Zirfaea	512 / 256	1536 / 256
Tridens	1024 / 512	4096 / 1024
Barend Biesheuvel	1024 / 512	3072 / 1024
Isis	512 / 256	1536 / 256

Hierbij dient er geen limiet te zijn gesteld aan de totale hoeveelheid te versturen of te ontvangen data (bits) over de verbinding.

Toelichting: Het schip Isis beschikt momenteel nog niet over de VSAT apparatuur, maar dient nog door opdrachtgever te worden voorzien (voorlopige planning, eerste kwartaal 2022).



VSE-012	Titel:	Wijzigen verbindingscapaciteit
	Eis:	Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer de in de abonnementen geleverde bandbreedte, per schip, tussentijds te kunnen wijzigen.
	Toelichting:	-
VSE-013	Titel:	Tijdelijke verhoging beschikbare bandbreedte
	Eis:	Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden om de in de dienstverlening overeengekomen bandbreedte (CIR/MIR), voor één of meerdere schepen tijdelijk (dag tot aantal weken) te kunnen verhogen. De opdrachtnemer dient dit binnen twee werkdagen te kunnen realiseren.
	Toelichting:	De mogelijkheid voor deze tijdelijke verhoging van de bandbreedte betreft een uitzondering op de standaard geleverde dienstverlening.
VSE-014	Titel:	Security Management
	Eis:	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de beveiliging van de dienstverlening te allen tijde voldoet aan de van toepassing zijnde beveiligingsstandaarden en de specifiek door opdrachtgever opgedragen beveiligingseisen.
	Toelichting:	De door Opdrachtgever opgedragen veiligheidseisen vloeien voort uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
VSE-015	Titel:	Patches en updates
	Eis:	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de componenten van de geboden oplossing tijdig worden bijgewerkt met betrekking tot kwetsbaarheden.
	Toelichting:	Patches en firmware updates voor kwetsbaarheden dienen tijdig geïnstalleerd te worden, conform geldende best-practice security-richtlijnen.
VSE-016	Titel:	Out of band management
	Eis:	Indien er over VSAT geen verbinding mogelijk is, dient de opdrachtnemer via een andere verbinding de VSAT apparatuur te kunnen benaderen voor beheer doeleinden. De opdrachtnemer dient hiervoor een separate "onderhoudsverbinding" te realiseren en dit op te nemen in de aangeboden dienst.
	Toelichting:	Bijvoorbeeld via een Iridium verbinding.
VSE-017	Titel:	Calamiteiten
	Eis:	De opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten de mogelijkheid te hebben om de VSAT dienstverlening voor een bepaald schip op afstand uit te schakelen, in opdracht van de opdrachtgever.
	Toelichting:	-



VSE-018	Titel:	Levering uitbreiding en wijziging
	Eis:	Op verzoek van de opdrachtgever zal de opdrachtnemer de dienst uitbreiden naar andere schepen van de Rijksrederij. Daarnaast dient de opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever de dienstverlening te kunnen verplaatsen van een schip naar een ander schip van de Rijksrederij.
	Toelichting:	-
VSE-019	Titel:	Dienst (deel)beëindiging
	Eis:	Indien opdrachtgever de dienstverlening voor een schip wil beëindigen, dient de opdrachtnemer de dienst op het betreffende schip te beëindigen en de installatie te ontmantelen. De opdrachtnemer dient de apparatuur binnen 3 maanden te kunnen laten demonteren, onder voorbehoud van de scheepsplanning.
	Toelichting:	De planning wordt bepaald door de Rijksrederij.
VSE-020	Titel:	Verbetering dienstverlening
	Eis:	De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat indien gedurende de looptijd van het contact, er een betere dienstverlening mogelijk is (bijvoorbeeld meer bandbreedte) tegen maximaal dezelfde prijs, de opdrachtnemer hiervoor aan opdrachtgever een aanbod doet.
	Toelichting:	-
VSE-021	Titel:	Verbetering dienstverlening
	Eis:	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om jaarlijks de contractueel overeengekomen prijzen van de opdrachtnemer te vergelijken met reguliere (niet actie-)prijzen van andere aanbieders in de markt en Opdrachtnemer stemt ermee in dat – in geval van lagere prijzen die uit deze marktconsultatie blijken – deze zijn prijsstelling naar dit lagere niveau bijstelt en contractueel overeenkomst middels een addendum op de afgesloten overeenkomst.
	Toelichting:	-



4 Hardware

VSE-022	Titel:	Afvoer en hergebruik hardware
	Eis:	De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor hergebruik of het (laten) vernietigen van overbodige of defecte hardware componenten. De opdrachtnemer dient de hiervoor geldende milieuvoorschriften te volgen, tenzij met de opdrachtgever anders is overeengekomen.
	Toelichting:	Dit heeft betrekking op de hardware voor zover deze door de opdrachtnemer in beheer is voor het leveren van de VSAT dienst.



5 Service en Ondersteuning

De in te richten beheer- en onderhoudsprocessen worden gebaseerd op de ITIL-werkwijzen.

De in te richten processen worden vastgelegd in een op te leveren Beheer- en Onderhoud Plan en dienen nader uitgewerkt te worden in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

VSE-023	Titel:	Beheerprocessen
	Eis:	De te hanteren beheerprocessen bij Opdrachtnemer dienen volledig aan te sluiten bij de beheerprocessen van Opdrachtgever. Dit betreft ten minste de volgende processen: 1. Service desk (van organisatie Opdrachtnemer); 2. Onsite support; 3. Incident & Problem management; 4. Change Management; 5. Service procedures.
	Toelichting:	In de Initiatiefase wordt dit i.s.m. Opdrachtgever afgestemd.
VSE-024	Titel:	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
	Eis:	Opdrachtnemer dient samen met de opdrachtgever een DAP op te stellen waarin de in te richten processen voor het beheer en onderhoud worden vastgelegd.
	Toelichting:	De opdrachtgever zal hiervoor een template sturen welke door de opdrachtnemer dient te worden aangevuld.
VSE-025	Titel:	Communicatie
	Eis:	Opdrachtnemer dient met betrekking tot incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken, informatieverzoeken en voortgangsbewaking contact op te nemen met de afdeling technisch applicatiebeheer (TAB-SVM) van de opdrachtgever. De voertaal dient hierbij Nederlands of Engels te zijn, waarbij Nederlands de voorkeur heeft.
	Toelichting:	TAB-SVM is het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtnemer met betrekking tot de dienstverlening.
VSE-026	Titel:	Ketenafhankelijkheden
	Eis:	De opdrachtgever werkt met verschillende partijen en contacten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met deze afhankelijkheid van de opdrachtgever bij zijn/haar dienstverlening.
	Toelichting:	Te denken valt aan het tijdig melden van wijzigingen, i.v.m. doorloop- en afstemmingstijden bij derde partijen.

**VSE-027 Titel: Bereikbaarheid Service desk**

Eis: De Service desk van de opdrachtnemer dient telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn als contactpunt voor de afdeling technisch beheer van de opdrachtgever bij incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken, informatieverzoeken en de voortgangsbewaking hiervan.

Bereikbaarheid dient minimaal conform onderstaande schema te zijn:

Bereikbaarheid	E-mail/web-portal	Telefonisch
Incident management	00:00 - 24:00 (7 dagen)	00:00 - 24:00 (7 dagen)
Problem management, RFC, RFI	00:00 - 24:00 (7 dagen)	08:00 - 18:00 ma-vr *)

*) met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland

De voertaal van de Servicedesk dient Nederlands of Engels te zijn, waarbij Nederlands de voorkeur heeft.

Toelichting: -

VSE-028 Titel: Incident management

Eis: Opdrachtnemer is in staat om minimaal de navolgende reactie en hersteltijden te garanderen:

PRIO	Service Window	Reactietijd	Hersteltijd
1	24x7	<30 minuten	<4 uur opgelost of workaround beschikbaar
	- Niet beschikbaar zijn van de dienst aan boord van alle schepen. - Niet beschikbaar zijn van de dienst aan boord van één of meerdere schepen tijdens calamiteitenbestrijding.		
2	24x7	<30 minuten	<8 uur opgelost of workaround beschikbaar
	- Niet beschikbaar zijn van de dienst aan boord van één of meerdere schepen tijdens reguliere werkzaamheden.		
3	08:00 – 18:00	<30 minuten	<volgende werkdag opgelost of workaround beschikbaar
	- Niet-beschikbaarheid van de dienst aan boord van één of meerdere schepen buiten calamiteitenbestrijding en de reguliere werkzaamheden.		
4	08:00 – 18:00	<30 minuten	<3 werkdagen opgelost of workaround beschikbaar
	- Overige verstoringen - Initiële reactie op informatie- en wijzigingsaanvragen (RFC/RFI).		

Toelichting: -



VSE-029

Titel:

Service KPI's

Eis:

De opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn:

	E-mail/web-portal	Telefonisch	Telefonisch
Service window	08:00 - 18:00	08:00 - 18:00 ma-vr *)	18:00 - 08:00 (7 dagen)
Bereikbaarheid	99%	95%	95%
Reactietijd	100% binnen 4 werkuren	95% binnen 1 minuut	100% binnen 30 minuten
Prioriteit incidenten (PRIO)	3 en 4	1, 2, 3 en 4	1 en 2

*) met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland

Toelichting:

-

VSE-030

Titel:

Onsite support

Eis:

Opdrachtnemer dient ter plaatse op de vaartuigen ondersteuning te kunnen verlenen. Dit in overleg met de opdrachtgever, wanneer de vaartuigen zijn afgemeerd.

Toelichting:

Wordt verder uitgewerkt in het DAP.

VSE-031

Titel:

Service Rapportage

Eis:

De opdrachtnemer dient maandelijks een service rapportage op te leveren. Hieruit moet blijken welke dienstverlening en (bandbreedte) gebruik per schip is geleverd. Deze rapportage dient binnen 5 werkdagen na einde van de betreffende periode te worden opgeleverd aan de opdrachtgever.

Toelichting:

Rapportage wordt gebruikt voor de prestatieverklaring bij de maandelijks facturen voor abonnement/gebruikskosten.

VSE-032

Titel:

Voortgangsoverleg

Eis:

Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer in staat te zijn een voortgangsoverleg te faciliteren. Onderwerpen zoals incidenten, problemen, onderhoud en evaluatie dienstverlening maken onderdeel uit van dit overleg.

Toelichting:

Overleg frequentie en structuur wordt verder uitgewerkt in het DAP.

VSE-033

Titel:

Changemanagement

Eis:

Geplande werkzaamheden en/of onderhoud aan de hardware of configuratie welke van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid van de dienst of dienstverlening, dienen vooraf tijdens kantooruren door de opdrachtnemer te worden gemeld bij de opdrachtgever.

Toelichting:

Dit wordt nader uitgewerkt in de DAP.



VSE-034	Titel:	Monitoring dienstverlening
	Eis:	De opdrachtnemer dient een proactief beleid te voeren ten aanzien van monitoring en operationeel beschikbaar houden van de dienstverlening. Dit geldt voor alle hardware en software die betrekking hebben op deze dienstverlening. De opdrachtgever voert een actief beleid ten aanzien van monitoring en operationeel houden van de dienst, middels de door de opdrachtnemer geleverde monitortooling.
	Toelichting:	-



6 Facturering

VSE-035	Titel:	Facturering
	Eis:	De opdrachtnemer dient te zorgen dat de facturering plaats vindt op de volgende wijze: • Facturering vindt 1x per maand plaats; • De factuur is een verzamelfactuur van alle leveringen en diensten van de voorgaande maand die door Opdrachtgever zijn goedgekeurd of geaccepteerd; • De verzamelfactuur bevat een gedetailleerde opsomming van de leveringen en diensten waarin duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen: ○ De vaste abonnementen uitgesplitst per schip; ○ De dienstverlening VSE-013 die op basis van nacalculatie is uitgevoerd. • De factuur wordt elektronisch verzonden. Zie [EFACT] 'brochure elektronisch factureren aan de Rijksoverheid'. Hierbij geldt het volgende: • Alle prijzen zijn exclusief BTW; • Alle prijzen en tarieven zijn gebaseerd op levering, beheer en onderhoud van de VSAT dienst op schepen; • Alle prijzen en tarieven (inclusief uurtarieven) zijn vast, behalve de posten waarbij specifiek is vermeld dat hier nacalculatie van toepassing is.
	Toelichting:	-