

Bijlage Programma van eisen - Dataverbindingen

Eisen 1 Algemene eisen	
Eis 1.1	Nidos gaat één Overeenkomst aan met Inschrijver voor de volledig aangeboden dienstverlening. Indien Inschrijver derde partijen inschakelt om de volledig aangeboden dienstverlening te kunnen leveren blijft sprake van één Overeenkomst met Inschrijver.
Eis 1.2	Het ontwerp en de daaruit volgende definitieve Dataverbindingen dienen, evenals de dienstverlening van Opdrachtnemer, te voldoen aan de voorschriften vanuit de code voor informatiebeveiliging NEN7510 of vergelijkbaar (ISO/IEC 27001).
Eis 1.3	Nidos en/of haar auditors dienen inzicht te kunnen verkrijgen in de mate waarin de Opdrachtnemer haar dienstverlening beheerst, bijvoorbeeld doordat de rapportage daarover is gestandaardiseerd. Deze rapportage zal in elk geval maandelijks door Opdrachtnemer worden aangeboden aan Nidos.
Eis 1.4	Opdrachtnemer stelt Nidos actief in kennis over interne en/of externe audits die Opdrachtnemer heeft laten uitvoeren. Opdrachtnemer deelt deze rapportages met Nidos. Een gevolg hiervan kan zijn dat de kans afneemt dat Nidos zelf een audit uitvoert.
Eis 1.5	Incidenten die betrekking hebben op de informatiebeveiliging, dienen de hoogste prioriteit te krijgen en als Prio 1 te worden opgepakt en afgehandeld, conform overeengekomen SLA.
Eis 1.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, onderhouden, archiveren, beschikbaar stellen en tijdig vervangen van alle documentatie die redelijkerwijs benodigd is voor het leveren van de dataverbindingen. Deze documentatie wordt voorafgaand aan de oplevering van verbindingen aan de Nidos beschikbaar gesteld. Onder deze documentatie wordt tenminste verstaan (maar niet uitputtend): A. Virtuele LAN met inzicht in POP's en gehanteerde componenten (CMDB). B. Installatiehandleidingen van routers, modems en eventuele andere netwerkcomponenten; C. overzicht wijze van externe toegang

Eisen 2 Commerciële voorwaarden	
Eis 2.1	Inschrijver dient facturen digitaal (email, bij voorkeur in het format PDF), te versturen naar facturen@nidos.nl . Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • btw nummer; • Factuurdatum; • Hoogte van de vergoeding; • Verschuldigde btw; • Contract nummer (nummer); • Verplichtingensnummer.
Eis 2.2	Buiten de kosten die zijn aangegeven in de inschrijving, kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
Eis 2.3	De kosten voor gebruik van de datalijnen vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de vooraf overeengekomen bandbreedte. Opdrachtnemer stuurt hiervoor een specificatie waarbij dit naar verbinding is aangegeven.
Eis 2.4	Aansluitkosten (incl. eventuele kosten per meter) voor nieuwe verbindingen kunnen

	op basis van de voorafgaand aan de werkzaamheden overeengekomen kostenspecificatie in rekening worden gebracht na acceptatie. Maandelijkse kosten voor dergelijke nieuwe verbindingen worden opgenomen in de maandelijkse kosten vanaf het moment van acceptatie.
Eis 2.5	Bij een upgrade of downgrade naar een andere snelheid van een reeds aanwezige verbinding worden geen eenmalige kosten in rekening gebracht.
Eis 2.6	Bij beëindiging van dataverbindingen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

Eisen 3 Contract- en Leveranciersmanagement

Eis 3.1	Na gunning zal met gegunde Inschrijver de door Inschrijver gehanteerde SLA besproken worden. Denk hierbij aan periodieke afspraken om de overeengekomen SLA's te bespreken, werkafspraken omtrent het meten van de SLA's, et cetera.
Eis 3.2	Tarieven liggen vast voor de eerste vier jaar van de start van de Overeenkomst (na implementatie periode).
Eis 3.3	Tarieven kunnen na eis 'Eis 3.5' én per verlengingsperiode één keer worden geïndexeerd op basis van het CBS prijsindexcijfer "J61 Telecommunicatie" uit de reeks "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100". Het indexcijfer van de eerste maand van de op dat moment geldende contractperiode zal worden vergeleken met het indexcijfer van de laatste maand van de op dat moment geldende contractperiode (indien dit indexcijfer nog niet bekend is zal het meest recente, wél bekende indexcijfer worden gehanteerd). Deze procentuele toe- of afname zal 1:1 worden doorgerekend.
Eis 3.4	Geïndexeerde tarieven zijn vast tot en met het einde van de verlengingsperiode.
Eis 3.5	Inschrijver geeft tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en tijdens leveranciersgesprekken) proactief advies op de invulling en uitvoering van de Overeenkomst en door Inschrijver aangeboden Telecommunicatie dienstverlening. Hiermee bedoelt Nidos dat een samenwerking tussen Partijen dient te ontstaan waarbij door slimme aanvullingen of aanpassingen de dienstverlening voor Nidos zo optimaal mogelijk kan worden ingericht.

Eisen 4 Technische eisen

Eis 4.1	De dataverbindingen mogen door Opdrachtnemer via derden worden afgenomen. Hierbij blijft de Opdrachtnemer te allen tijde (eind)verantwoordelijk en het enige aanspreekpunt voor Nidos.
Eis 4.2	De dataverbindingen zijn exclusief voor de gebruikers van Nidos ter beschikking gesteld.
Eis 4.3	De Dataverbindingen dienen geschikt te zijn om zowel de door Nidos aangeboden huidige als toekomstige ICT-infrastructuurdiensten te kunnen transporteren. Toekomstvastheid en uitbreidbaarheid zijn belangrijke afwegingen: Verbindingen dienen beschikbaar te zijn in verschillende varianten van 10, 50, 100 en 500 mbps en eventueel hoger in de toekomst om de door Nidos gehanteerde technologie te ondersteunen. De te leveren bandbreedte en snelheid wordt gezamenlijk vastgesteld.
Eis 4.4	Nidos dient altijd inzicht te krijgen in het huidige netwerk van leverancier en mag zelf indien gewenst het gewenste tracé voor netwerkuitbreidingen bepalen op eigen kosten.
Eis 4.5	Netwerkuitbreidingen op eigen kosten maken onderdeel uit van de beoogde

	Overeenkomst. Opdrachtgever houdt zich het recht voor de hiervoor geoffreerde kosten te benchmarken met andere aanbieders waarbij, in het geval significante afwijkingen bestaan, kan Nidos deze netwerkuitbreidingen elders kan beleggen.
Eis 4.6	Uitbreidingen en nieuwe dataverbindingen kunnen worden afgenomen binnen de beoogde overeenkomst waarbij opdrachtnemer de kosten voor nieuwe dataverbindingen baseert op de reeds bestaande kosten voor dataverbindingen en tarieven zoals door de Opdrachtnemer zijn aangegeven in het Prijzenblad.
Eis 4.7	Dataverbindingen kunnen worden opgezegd binnen de overeenkomst. Opdrachtnemer is niet gerechtigd beëindigingskosten in rekening te brengen of gedeelde inkomsten voor verbindingen in rekening te brengen. Nidos hanteert een opzegtermijn van 6 maanden.
Eis 4.8	De Dataverbindingen dienen te bestaan uit bewezen technologie. Dit betekent dat alleen een oplossing wordt ingezet waar: - binnen de markt (aantoonbaar) goede ervaringen mee behaald zijn; - de toegepaste technologie een brede ondersteuning op de Nederlandse markt heeft. Bij aanvang van de overeenkomst dienen vaste verbindingen ingezet te worden. Naar de toekomst is het mogelijk technologische opvolgers in te zetten mits die voldoen aan bovenstaande criteria. Het economisch voordeel van opdrachtnemer dient van een vergelijkbaar niveau te zijn, wat met een open boek calculatie aangetoond dient te worden.
Eis 4.9	De dataverbindingen introduceren geen beperkingen in het gebruik van IP-reeksen en/of protocollen binnen het netwerk van Nidos.
Eis 4.10	De Dataverbindingen dienen de mogelijkheid te bieden voor wijzigingen zoals maar niet beperkt tot het verhuizen van assets, verwijderen van assets en implementeren van nieuwe assets.
Eis 4.11	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het technisch ontwerp gedurende looptijd van het contract onder gelijkblijvende omstandigheden voldoet aan de in dit PvE gestelde eisen. Eventuele ontwerpfouten dienen door de Opdrachtnemer kosteloos hersteld te worden.

Eisen 5 Informatiebeveiliging

Eis 5.1	Het ontwerp en de daaruit volgende definitieve Dataverbindingen dienen, evenals de dienstverlening van Opdrachtnemer, te voldoen aan de voorschriften vanuit de code voor informatiebeveiliging NEN7510 of vergelijkbaar (ISO/IEC 27001).
	Nidos heeft het recht om periodiek (maximaal 1 keer per jaar) een penetratietest uit te (laten) voeren op de dataverbindingen die ten behoeve van Nidos beschikbaar wordt gesteld. Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd: A. De kosten van de inzet van eventuele derden ten behoeve van het uitvoeren van de penetratietesten zullen voor rekening komen van Nidos. B. Tot een maximum van één keer per jaar is de eventuele inspanning van de Opdrachtnemer verondersteld onderdeel te zijn van de Inschrijving. In het geval dit vaker dan één keer per jaar voorkomt, kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht mits deze voorafgaand aan de werkzaamheden door Nidos zijn goedgekeurd.

Eisen 6 IT-Service

Eis 6.1	Opdrachtnemer zorgt voor tweedelijnsupport waarbij de servicedesk van Nidos
----------------	---

	fungeert als eerste aanspreekpunt voor medewerkers van Nidos. Opdrachtnemer heeft 24/7 bereikbaarheid en ondersteuning. De servicedesk biedt 24 uur per dag en 365 dagen per jaar actieve bereikbaarheid van waaruit corrigerende maatregelen getroffen kunnen worden.
Eis 6.2	In het geval zich incidenten voordoen, zal opdrachtnemer deze direct verhelpen ongeacht de oorzaak. De kosten van incidenten die door een externe invloed zijn ontstaan, dienen door opdrachtnemer zelf verhaald te worden op de veroorzaker. De Nidos heeft hier zelf geen rol of stem in. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het leveren, beheren, onderhouden en verbeteren van de tot de scope van de opdracht behorende dataverbindingen, diensten, bijkomende verantwoordelijkheden en aanverwante zaken. Dit betreffen zowel ethernet multipunt diensten via glasvezel of ADSL.
Eis 6.3	Opdrachtnemer is volledig eindverantwoordelijk voor de aan Nidos aangeboden dienstverlening. Ter verduidelijking, dit houdt ook in dat deze: - Verantwoordelijk is voor het verkrijgen van vergunningen (incl. Klic-melding) en de uitvoering van de aanleg van voorzieningen benodigd voor de Dienstverlening aan Nidos; - Altijd fungeert als eerste en enige aanspreekpunt voor Nidos tijdens de implementatie en uitvoering van de Overeenkomst, ook in het geval er producten of diensten van derden worden afgenomen; - Wijzigingen worden doorgevoerd die betrekking hebben op de Overeenkomst, bijvoorbeeld door verhuizing, opzegging of een verhoging van de bandbreedte; - Het servicemanagement verzorgt. - Eventuele voorbereidingen; - Eventueel herstel van de openbare ruimte; - Eventuele overige werkzaamheden ten behoeve het realiseren van de dienstverlening.

Eisen 7 Service levels

Eis 7.1	Opdrachtnemer levert een voorstel SLA met daarin tenminste het Programma van Eisen omgezet naar KPI's. Deze SLA voldoet tenminste aan de eisen als gesteld in dit Programma van Eisen en de invulling van de Gunningcriteria door Opdrachtnemer. In deze SLA mogen geen aanvullende voorwaarden worden gesteld aan de Opdrachtgever.						
Eis 7.2	Opdrachtnemer garandeert voor de dienstverlening minimaal de service levels, zoals benoemd in tabel 2. <table border="1" data-bbox="416 1724 1348 1933"> <thead> <tr> <th>Aspect</th><th>Service level</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Openingstijden</td><td>24 uur per dag en 365 dagen per jaar.</td></tr> <tr> <td>Telefonisch contact</td><td>Telefonische oproepen dienen binnen 30 seconden (na het eventueel doorlopen van een keuzemenu) door een ter zake kundige medewerker van de Servicedesk</td></tr> </tbody> </table>	Aspect	Service level	Openingstijden	24 uur per dag en 365 dagen per jaar.	Telefonisch contact	Telefonische oproepen dienen binnen 30 seconden (na het eventueel doorlopen van een keuzemenu) door een ter zake kundige medewerker van de Servicedesk
Aspect	Service level						
Openingstijden	24 uur per dag en 365 dagen per jaar.						
Telefonisch contact	Telefonische oproepen dienen binnen 30 seconden (na het eventueel doorlopen van een keuzemenu) door een ter zake kundige medewerker van de Servicedesk						

		beantwoord te worden (dus niet door het inspreken van een voicemail of telefonische robot).
	Terugmelding van toekenning van uniek registratienummer en prioriteit	- Bij telefonische melding en/of melding via 'self service portal': direct. - Bij melding per e-mail binnen 30 minuten nadat melding ontvangen is.
	Reactietijd: inhoudelijke terugkoppeling (vanaf het moment dat de melding telefonisch of per e-mail is gedaan door Nidos)	- maximaal 1 uur
	Oplostijd (vanaf het moment dat de melding telefonisch of per e-mail is gedaan door Nidos tot het moment dat het incident verholpen is)	- Prio 1 – maximaal 4 uur (Geen verbinding) - Prio 2 – maximaal 48 uur (Haperende verbinding, performance niet gehaald)
	Vragen	- Beantwoording binnen 72 uur.
	Throughput garantie	- 99,9%
	Frame delay	- Minder dan 10 ms.
	Wijziging bandbreedte	- Binnen 10 werkdagen
	Opleveren offerte	- Binnen 10 werkdagen
	Opleveren nieuwe verbinding	- Binnen 6 maanden na opdrachtverstrekking
	Tabel 2 - Overzicht service levels voor Dienstverlening	
Eis 7.3	Elke individuele verbinding dient een mate van beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,90% gemeten tijdens 24 uur per dag en 365 dagen per jaar (exclusief geplande downtime). De gemiddelde beschikbaarheid wordt berekend op jaarbasis. Geplande downtime betreft maximaal 8 uur per jaar en wordt minimaal 2 weken van tevoren aangegeven	
Eis 7.4	Nidos en Opdrachtnemer hanteren een vaste procedure ten aanzien van storingen en calamiteiten. Binnen deze procedure geldt dat: - de classificatie van een gemelde storing gezamenlijk wordt vastgesteld, waarbij Nidos altijd de eindbeslissing heeft om de classificatie urgent aan een storing te koppelen indien zij dit gelet op haar bedrijfsvoering noodzakelijk acht. De criteria per classificatie wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld in een DAP: • prio 1: geen connectiviteit- en/of securityincidenten (bijvoorbeeld ongeautoriseerde toegang, hack, etc.) waarbij de (verbinding met de) asset van Nidos niet gebruikt kan worden'; • prio 2: beperkte connectiviteit; - Nidos kan storingen 24 uur per dag en 365 dagen per jaar melden bij de specifieke storingsdesk van Opdrachtnemer.	
Eis 7.5	Opdrachtnemer dient een voorstel DAP in bij Inschrijving welke minimaal de	

onderdelen uit Tabel 3 - Overzicht minimale eisen Dossier Afspraken en Procedures (DAP) bevat.	
Onderdeel	Activiteit
Procedure incidenten/ verstoringen	Aanmelden storing – afhandelen storing – communicatie storing
Procedure serviceaanvragen/ verzoeken	Aanmelden verzoek – afhandelen verzoek – communicatie verzoek
Procedurewijzigingen	Aanmelden wijziging – afhandelen wijziging – communicatiewijziging
Klachten	Aanmelden en afhandeling klachten – communicatie klachten
Communicatiematrix	Overzicht van standaard communicatielijnen, -afspraken, -niveau, -functionarissen, -tijden
Escalatiematrix	Overzicht van escalatieafspraken, -niveaus, -functionarissen, -tijden.

Tabel 3 – Overzicht minimale eisen Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Eisen 8 Capacitymanagement	
Eis 8.1	Het proces capacitymanagement richt zich op het beschikbaar stellen van voldoende capaciteit (zie eis 21) om een Dienstverlening te kunnen leveren die door de aangegeven hoeveelheid gebruikers kan worden gebruikt. Nidos neemt werkende Dataverbindingen af van Opdrachtnemer en verwacht dat Opdrachtnemer hierin proactief zijn verantwoordelijkheid neemt.
Eis 8.2	De aangeboden bandbreedte is aantoonbaar de daadwerkelijk beschikbare bandbreedte.
Eis 8.3	Opdrachtnemer adviseert de Nidos proactief met betrekking tot beschikbare bandbreedte en geeft tijdig aan wanneer bandbreedte naar boven of naar beneden bijgesteld kan worden. Kosten voor dergelijke advisering is geacht in de kosten voor dienstverlening inbegrepen te zijn.
Eis 8.4	Van die gegarandeerde bandbreedte dient voor de (digitale) communicatiestroom in elk geval een gedeelte te worden gereserveerd door middel van Quality of Service (QoS).