

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage F – Beschrijving IST & SOLL

**Europese aanbesteding,
volgens de openbare procedure**

Instandhouding Rekencentrum- en Netwerkapparatuur (IRNA)

Aanbestedingsnummer: 2023010

VERTROUWELIJK

NIETS UIT DIT DOCUMENT MAG ZONDER SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VOORAF VAN DE SOCIALE VERZEKERINGSBANK WORDEN VERVEELVOUDIGD, OPENBAAR GEMAAKT OF VOOR ANDERE DOELSTELLINGEN GEBRUIKT WORDEN DAN HET INDIENEN VAN EEN INSCHRIJVING VOOR DEZE AANBESTEDING.

Inhoudsopgave

1	HUIDIGE SITUATIE (IST)	3
1.1	APPARATUUR IN DATACENTER(S)	3
1.2	APPARATUUR OP OVERIGE LOCATIE(S)	3
1.3	HUIDIGE LEVERANCIERS	3
1.4	SOURCING IT INFRA PLATFORM	3
2	TOEKOMSTIGE SITUATIE (SOLL)	4
2.1	OPDRACHTNEMER	4
2.2	LEVERING VAN ONDERHOUD	4
2.3	LEVERING VAN APPARATUUR	5
2.4	LEVERING VAN ADVIESDIENSTEN	5
2.5	LEVERING VAN HAND- EN SPANDIENSTEN	5

1 Huidige situatie (IST)

1.1 Apparatuur in datacenter(s)

De meeste Rekencentrumapparatuur hangt in datacenters op Locaties Amstelveen en Utrecht en het eigen DC/Netwerkteam van de SVB is verantwoordelijk voor technisch en functioneel beheer. Kleine reparaties worden vaak door hetzelfde team uitgevoerd (zoals het vervangen van een disk, een voeding, of zelfs een compleet Apparaat). De huidige leverancier stuurt in dat geval een nieuw onderdeel of Apparaat naar de betreffende Locatie. Indien de Reparatie specifieke kennis vereist, dan stuurt leverancier een monteur mee met het Apparaat. Dit komt gemiddeld 10x per jaar voor.

1.2 Apparatuur op overige Locatie(s)

Diverse soorten en aantallen Netwerkapparatuur (voor bedraad en wifi netwerk) zijn aanwezig op de verschillende Locaties. Elke Locatie heeft een eigen apparatenruimte en op diverse plekken in de gebouwen hangt wifi-apparatuur. Momenteel worden alle Reparaties van Netwerkapparatuur door de huidige leverancier uitgevoerd. Dit komt gemiddeld 1x per jaar voor. Na afloop van het huidige contract wil de SVB dit anders gaan inrichten: kleine Reparaties of vervanging van defecte Netwerkapparatuur worden (in overleg) uitgevoerd door het eigen DC/Netwerkteam of lokale (gebouw)beheerders. In gevallen dat een Reparatie specifieke kennis vereist dan wordt een Specialist meegestuurd met het nieuwe onderdeel of Vervanging.

1.3 Huidige leveranciers

Een leverancier levert LAN en WLAN apparatuur, onderhoudsdiensten en aanvullende dienstverlening aan de SVB (zoals netwerkmonitoring). Deze raamovereenkomst komt voort uit perceel 1 van een Europese aanbesteding uit 2016.

Een leverancier levert netwerksecurity apparatuur en tokens, onderhoudsdiensten, en aanvullende dienstverlening aan de SVB. Deze raamovereenkomst komt voort uit perceel 2 van dezelfde aanbesteding uit 2016.

Een leverancier levert Rekencentrumhardware aan de SVB. Deze raamovereenkomst komt voort uit een aanbesteding uit 2019.

1.4 Sourcing IT Infra platform

In 2018 heeft de SVB besloten om de nodige reken- en opslagcapaciteit zoveel mogelijk uit te besteden en daarmee het gebruik van eigen datacenters overbodig te maken. Voor een dergelijk dienstenplatform is een Europese aanbesteding in voorbereiding, maar het is onduidelijk wanneer deze dienst beschikbaar komt en ook welke Apparatuur daarmee overbodig zal worden. De Opdrachtwaarde is daarom berekend inclusief de vervanging van veel huidige Apparatuur. Het is echter goed denkbaar dat er minder Apparatuur (en dus ook Onderhoud) nodig zal zijn als de migratie naar het platform eerder is afgerond, en dat de Opdrachtwaarde dus lager uit zal vallen.

2 Toekomstige situatie (SOLL)

2.1 Opdrachtnemer

De SVB is voornemens een Raamovereenkomst sluiten met een Opdrachtnemer die Onderhoud kan leveren op bestaande Apparatuur, daarnaast ook zelf ook Apparatuur kan leveren, en de SVB op verzoek kan ondersteunen met Hand- en Spandiensten en/of Adviesdiensten.

2.2 Levering van Onderhoud

De SVB kent drie Service Levels voor Onderhoud:

A: NBD Reparatie (5x10)

- Een Specialist voert binnen een Werkdag na Melding op Locatie de Reparatie uit (of levert in overleg met de SVB een nieuw onderdeel of Apparaat op Locatie die de SVB zelf kan vervangen). Deze variant geldt vooral voor Netwerkkapparatuur op Locaties.

B: 4HR Respons (7x24) met/zonder DMR

- Een Specialist arriveert binnen 4 uur na Melding op Locatie (of levert in overleg met de SVB een nieuw onderdeel of Apparaat op Locatie die de SVB zelf kan vervangen). Deze variant geldt vooral voor Rekencentrumapparatuur in Amstelveen en Utrecht

C: 6HR Reparatie (7x24) met/zonder DMR

- Een Specialist voert binnen 6 uur na Melding de Reparatie uit. Deze variant geldt vooral voor Rekencentrumapparatuur in Amstelveen en Utrecht

Onderhoud wordt geleverd op alle Apparatuur uit de Installed Base. Bij aanschaf van nieuwe Apparatuur wordt door de SVB standaard een 3-jarig onderhoudscontract afgesloten (en tevens vooruitbetaald). Na drie jaar wordt het Onderhoud automatisch verlengd met twee maanden opzegtermijn, en maandelijks gefactureerd volgens de aangeboden tarieven in het Prijzenblad.

Ten behoeve van Onderhoud sluit Opdrachtnemer, bij aanschaf van nieuwe Apparatuur door de SVB, reeks alle bijbehorende onderhoudscontracten af met de fabrikant(en) van de Apparatuur. Opdrachtnemer onderhoudt alle nodige contact en communicatie met fabrikanten ten behoeve van Reparaties, tenzij anders afgesproken (bijvoorbeeld wordt in de huidige situatie direct door de SVB met HP geschakeld voor het oplossen van een Melding).

Ten behoeve van Onderhoud draagt Opdrachtnemer de zorg voor het borgen van alle fabrieksgaranties bij aanschaf van nieuwe Apparatuur, alsmede het afhandelen van alle garantieclaims ten behoeve van Reparaties.

Ten behoeve van Onderhoud neemt Opdrachtnemer alle nog lopende onderhoudscontracten (met fabrikanten) en geldende garantietermijnen- en bepalingen over van de huidige leveranciers.

Opdrachtnemer maakt alle actuele updates voor hardwaregebonden software voor de SVB beschikbaar. Dit kan ook middels een doorverwijzing naar de site van de fabrikanten. De IT afdeling van de SVB voert zelf de upgrades uit.

Kleine Reparaties of vervanging van defecte Netwerkapparatuur worden (in overleg) uitgevoerd door het eigen DC/Netwerkteam of lokale (gebouw)beheerders. In gevallen dat een Reparatie specifieke kennis vereist dan wordt er een Specialist meegestuurd met het nieuwe onderdeel of Vervanging.

Bij een storing of defect aan een Apparaat maakt de SVB een Melding aan in de Portal (per email of telefonisch kan ook), tenzij anders afgesproken (bijvoorbeeld wordt in de huidige situatie direct door de SVB met HP geschakeld voor het oplossen van een Melding). Opdrachtnemer reageert conform het bijbehorende Service Level.

2.3 Levering van Apparatuur

Voor kleinschalige uitbreiding of vervanging van Apparatuur in de Installed Base kan de SVB een prijsopgave aanvragen in de Portal. De Opdrachtnemer zal binnen 10 Werkdagen, tenzij anders afgesproken, een offerte aan de SVB sturen. Als deze offerte akkoord is dan zal de SVB een inkoopnummer naar Opdrachtnemer sturen ter bevestiging van de aanschaf.

Voor grootschalige uitbreiding of vervanging van Apparatuur uit de Installed Base kan de SVB een prijsopgave aanvragen bij de Accountmanager. Deze zal binnen 10 werkdagen, tenzij anders afgesproken, een 3-tal offertes van verschillende fabrikanten van Apparatuur, aan de SVB sturen. Als een offerte akkoord is dan zullen Partijen een NOK opstellen (en ondertekenen) ter bevestiging van de aanschaf.

Bij aanschaf van nieuwe Apparatuur wordt doorgaans standaard een 3-jarig onderhoudscontract door de SVB afgesloten. Opdrachtnemer neemt de nieuwe Apparatuur in Onderhoud en brengt hiervoor gedurende de eerste drie jaar geen tarieven in rekening aan de SVB.

2.4 Levering van Adviesdiensten

Optioneel kan de SVB gebruik maken van Adviesdiensten (zie PVE H4). Deze diensten kunnen, bijvoorbeeld bij grootschalige uitbreiding of vervanging van Apparatuur, op verzoek van de SVB, door Opdrachtnemer worden geleverd. Hiervoor heeft Opdrachtnemer voldoende resources (uit de eigen organisatie, van fabrikanten, of via derde) ter beschikking met de relevante kennis, ervaring, en andere passende kwaliteiten. Optionele Adviesdiensten worden aangeboden door Opdrachtnemer op offertebasis en geleverd tegen marktconforme tarieven.

2.5 Levering van Hand- en Spandiensten

Eventueel kan de SVB gebruik maken van Hand- en Spandiensten (zie PVW). Deze diensten kunnen bij grootschalige uitbreiding of vervanging van Apparatuur op verzoek van de SVB door Opdrachtnemer worden geleverd. Eventuele Hand- en Spandiensten worden aangeboden door Opdrachtnemer op offertebasis en geleverd tegen marktconforme tarieven.