

	Bijlage 1 - Programma van eisen	Ja/nee invullen
1. Overeenkomst		
Volgnr	Omschrijving	
	Algemeen, duur, kosten en prijsstelling	
1	Opdrachtnemer doet een aanbieding voor een periode van 36 maanden met de mogelijkheid 3 X 12 maanden te verlengen. Indien wijziging van Europese of Nationale regelgeving gedurende de overeenkomst (incl. verlengingen) leidt tot lagere tarieven zal Opdrachtnemer deze op eigen initiatief, met ingang van de datum waarop deze regelgeving geldend wordt, bijstellen. Na de initiële looptijd van de overeenkomst is de leverende partij gerechtigd jaarlijks per 1 januari haar tarieven aan te passen op basis van de CBS-consumentenprijsindex alle bestedingen, reeks 2015=100, van oktober ten opzichte van oktober van het voorafgaande jaar.	Kies hier voor Ja of Nee
2	Opdrachtnemer levert bij een overeenkomstig eis 1 ingediende en door Opdrachtgever akkoord bevonden wijziging van de tarieven, een nieuw prijzenblad aan.	Kies hier voor Ja of Nee
3	Opdrachtgever heeft het recht zich (o.a.) bij het door hem uit te voeren (contract)beheer, te laten vertegenwoordigen door een daartoe door hem aangewezen derde.	Kies hier voor Ja of Nee
4	De Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever gedurende de gehele contractperiode een vaste accountmanager beschikbaar die de complete dienstverlening (contractueel, financieel en operationeel) zoals geleverd wordt aan Opdrachtgever, kan overzien, beoordelen en voldoende mandaat heeft om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Wanneer de vaste accountmanager om welke reden dan ook niet beschikbaar is, zal de Opdrachtnemer voor een gelijkwaardige vervanger zorgen.	Kies hier voor Ja of Nee
5	Opdrachtnemer houdt zich aan in de planning aangegeven in H2.3 van de Aanbestedingsleidraad.	Kies hier voor Ja of Nee
6	Bij twijfel over marktconforme tarieven, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen dit aan te tonen. In eerste instantie zelfstandig en afhankelijk van de uitkomst, eventueel via een gezamenlijk aangewezen onafhankelijke derde partij. Kosten voor inschakeling van deze onafhankelijke derde partij worden in dat geval volledig gedragen door de gelijkhebbende partij. Partijen vernichten zich mee te werken aan dit onderzoek.	Kies hier voor Ja of Nee
7	De onderhoudstermijn, SLA en daarmee de servicekosten en aansluitkosten voor de locaties, gaan in op basis van de Acceptatiedatum per locatie (zie ook Acceptatietest in Migratieplan).	Kies hier voor Ja of Nee
8	Als uitgangspunt voor de aanbiedingen in het prijzenblad, hanteert de Opdrachtnemer de volumes, zoals deze in het prijzenblad zijn aangegeven.	Kies hier voor Ja of Nee
9	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de dienstverlening, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in dit programma van eisen, kan de Opdrachtnemer alleen in rekening brengen via de beschikbare tarieven van de diensten zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad. Alle kosten die voortvloeien uit de eisen die in dit programma van eisen zijn opgenomen dienen derhalve inbegrepen te zijn in deze tarieven van de diensten.	Kies hier voor Ja of Nee
10	Elk aansluitpunt kan door het CIZ kosteloos op ieder moment worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand.	Kies hier voor Ja of Nee
11	De overeenkomst is maximaal schaalbaar. De uitbreiding of inkrimping van onderdelen heeft geen gevolgen voor de looptijd van de dienstverlening die is overeengekomen in de overeenkomst.	Kies hier voor Ja of Nee
12	Voor aansluitpunten waarvoor een schaling (upsizing of downsizing) wordt aangevraagd kunnen niet voor een tweede keer installatie of migratiekosten worden gerekend. Wijzigingskosten voor schaling dienen te zijn opgenomen in het prijzenblad.	Kies hier voor Ja of Nee
13	Alle aansluitingen zijn aan het einde van de looptijd van het contract, al dan niet met contractverlenging(en), vrij. Dit geldt ook voor alle verbindingen die mogelijk gedurende de looptijd worden toegevoegd. Vrij is bij het einde van de looptijd, al dan niet na een contractverlenging, heeft CIZ geen (aanvullende) financiële verplichtingen meer jegens de Opdrachtnemer zoals bijvoorbeeld afkoopsommen of kostenvergoedingen.	Kies hier voor Ja of Nee

14	Bij beëindiging overeenkomst dient Opdrachtnemer kosteloos volledige medewerking te verlenen, waardoor migratie en overgang naar een andere leverancier/provider op een geordende wijze verloopt.	Kies hier voor Ja of Nee
2. Internetdiensten		
Volgnr	Omschrijving Huidige situatie	
	<i>Alle aansluitingen worden momenteel afgenomen bij T-Mobile. Dit zijn managed diensten. In het prijzenblad zijn alle locaties met de gewenste (huidige) capaciteit, adres, en eventuele relevante kenmerken opgenomen.</i>	
	Algemeen	
15	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.	Kies hier voor Ja of Nee
16	De aansluitingen worden proactief door opdrachtnemer bewaakt, bij verstoringen (Incidenten) wordt het CIZ direct ingelicht over de aard, impact en oploftijd van de verstoring(en).	Kies hier voor Ja of Nee
17	De in uw oplossing opgenomen netwerkcomponenten dienen te voldoen aan de huidig geldende Europese normen en voorschriften m.b.t. veiligheid, elektrische installatie en overheidsreglementen en -bepalingen.	Kies hier voor Ja of Nee
18	Documentatie omtrent de dienstverlening wordt door de Opdrachtnemer opgesteld en beheerd. Op verzoek kan het CIZ de beschikking krijgen over een kopie.	Kies hier voor Ja of Nee
19	Het Servicevenster (Service Window) van de dienstverlening is 7 x 24 uur.	Kies hier voor Ja of Nee
20	De Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de volgende definitie van Beschikbaarheid: (Totaal aantal minuten per maand - totale minuten storingsstijd)/Totaal aantal minuten per maand x 100% Niet-beschikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud wordt niet meegenomen in de bepaling van de uiteindelijke beschikbaarheid, indien dit vooraf met de betrokken Opdrachtgever is overeengekomen en conform afspraken is uitgevoerd. Indien het onderhoud niet binnen de afspraken wordt uitgevoerd geldt het deel dat buiten die afspraken valt wel als onbeschikbaarheid. <i>Onder beschikbaarheid van een dienst wordt verstaan dat gebruik gemaakt kan worden van de gecontracteerde dienstverlening conform de overeengekomen servicelevel.</i>	Kies hier voor Ja of Nee
21	Het Onderhoudsvenster voor de dienstverlening wordt in overleg bepaald. Het valt ruim buiten de kantoortijden (tussen 19.00 en 7.00 uur of in de weekenden), maar het valt in elk geval niet tussen 07:00 en 19:00 uur op werkdagen.	Kies hier voor Ja of Nee
22	Gepland onderhoud dient 9 Werkdagen van tevoren kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Deze verplichting vervalt als het in verband met een beveiligingsincident en bij prioriteit 1 (p1) verstoringen (incidenten) noodzakelijk is op kortere termijn onderhoud in te plannen.	Kies hier voor Ja of Nee
	Technisch	

23	De Opdrachtnemer levert op de 6 bedrijfslocaties van het CIZ 2 corporate Internetaansluitingen per locatie. De aansluitingen moeten voldoen aan de volgende specificaties: Gastennetwerk - Rotterdam, Zwolle, Amsterdam, Nijmegen, Utrecht 1001: 30 Mbps, 1:1 - Utrecht HK: 50 Mbps, 1:1 Bedrijfsnetwerk - Rotterdam, Zwolle, Amsterdam, Nijmegen, Utrecht HK, Utrecht 1001: 200 Mbps, 1:1 NP. De bandbreedten hebben betrekking op zowel up- als download.	Kies hier voor Ja of Nee
24	De bandbreedten van de aansluitingen zijn schaalbaar. Gedurende de looptijd van het contract dient een aansluiting op- of afgeschaald te kunnen worden, naar gelang van de behoefte. De Opdrachtnemer voegt een overzicht toe met een overzicht van de bandbreedtes die men kan leveren en de bijbehorende eenmalige en maandelijkse kosten.	Kies hier voor Ja of Nee
25	De Opdrachtgever levert op elke verbinding vaste IPv4/IPv6 IP adressen. Gaat Opdrachtgever toepassingen gebruiken die vereisen dat IPv6 routeerbaar moet zijn, dan levert Opdrachtnemer IPv6 adressen en verzorgt deze de routing zonder extra kosten.	Kies hier voor Ja of Nee
26	De te leveren dienst ondersteunt het prioriteren van verschillende soorten verkeer.	Kies hier voor Ja of Nee
27	De te leveren dienst ondersteunt het opzetten van vpn's, dit wordt niet geblokkeerd.	Kies hier voor Ja of Nee
28	De Opdrachtnemer dient een minimale beschikbaarheidsgarantie van 99,9% op maandbasis op de aansluitingen van alle locaties te garanderen.	Kies hier voor Ja of Nee
29	De Opdrachtnemer verschaft de Opdrachtgever inzage in het gebruik (capaciteit) en de performance van de Internetaansluitingen. Inschrijver levert online, op een afgeschermd website, up-to-date en historische rapportages (monitoring) inzake de gebruiks- en prestatiegegevens en servicelevels van de individuele aansluitingen.	Kies hier voor Ja of Nee
3. Beheer en Organisatie		
Volgnr	Omschrijving	
	Algemeen	
30	De Opdrachtnemer verklaart dat hij - om de in dit document geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde heeft.	Kies hier voor Ja of Nee
	Overleg	

31	Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Overeenkomst en dienstverlening, waarbij onder meer gesproken kan worden over: - aanpassingen en/of wijzigingen van de Overeenkomst; - dienstverleningsverbetering (DVV); - marktconformiteit; - uitgevoerde en uit te voeren audits; - klanttevredenheid; - escalaties; - beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen; - beveiligingsproblemen; - overzicht geplande changes; - financiën; - maandrapportages; - servicelevels; - aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de Opdrachtgever of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg	Kies hier voor Ja of Nee
32	Indien er behoefte is bij de Opdrachtgever en/of de Opdrachtnemer vindt er een probleemoverleg en wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen de door de Opdrachtgever en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.	Kies hier voor Ja of Nee

	Escalatie	
33	Indien sprake is van een tekortschietende dienstverlening treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Opdrachtgever jegens wie de dienstverlening tekortschiet zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via email aan de Opdrachtnemer aangeven <u>op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
34	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de vaste accountmanager (zie eis 4).	Kies hier voor Ja of Nee
35	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en <u>middelen toe te wijzen.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
36	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de ondertekenaar van de Overeenkomst.	Kies hier voor Ja of Nee
37	Opdrachtnemer organiseert een overleg (step-in overleg) met het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het <u>herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening. De Opdrachtgever is hierbij aanwezig.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
38	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 uur na tekortschieten in voldoende mate is hersteld, dan kan de Opdrachtgever gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waarin in ieder geval de functionarissen plaatsnemen die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening (servicemanager) en het accountmanagement. De Opdrachtgever wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming <u>dient te worden opgelost.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
39	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 uur na het eerst gehouden step-in overleg is hersteld, dan kan de Opdrachtgever gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waaraan in ieder geval de Opdrachtgever en de directeur van de opdrachtnemende organisatie deelnemen. De Opdrachtgever wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over <u>de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
40	Een step-in overleg dient plaats te vinden binnen 1 uur nadat de Opdrachtgever c.q. de Opdrachtnemer daar om heeft <u>verzocht.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
	Audit	
41	De Opdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer. <u>Opdrachtnemer dient voor een uit te voeren audit medewerking te verlenen.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
	Incidentaanmelding en -registratie	
42	De Opdrachtnemer dient een incidentdesk te hebben. De incidentdesk is een centraal punt bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten. De incidentdesk dient via <u>verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon, e-mail en online) bereikbaar te zijn.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
43	In het DAP nader vast te leggen (na gunning wijzigt 'nader vast te leggen' in 'vastgelegde') geautoriseerde Medewerkers van Opdrachtgever (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen 7 dagen per week, 24 uur per dag in <u>contact te kunnen treden met de incidentdesk.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
44	De medewerkers van de Incidentdesk staan de geautoriseerde Medewerkers van Opdrachtgever in de Nederlandse taal te woord.	Kies hier voor Ja of Nee
45	Elk contact met de incidentdesk wordt door de Opdrachtnemer geregistreerd en voorzien van een uniek referentienummer. Dit referentienummer wordt aan het eind van het contact gemeld aan de betreffende contactpersoon van de Opdrachtgever. Indien het contact via e- mail verloopt zendt de Opdrachtnemer een e-mail <u>met referentienummer aan de afzender.</u>	Kies hier voor Ja of Nee

46	Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. De Opdrachtgever kan online de informatie in het incidentregistratiesysteem inzien. Deze informatie betreft onder andere: - Het referentienummer van de Opdrachtnemer. - Het referentienummer van de Opdrachtgever (indien opgegeven). - Het product of de dienst waarop het incident betrekking heeft. - De prioriteit (hoog, midden of laag). - Een omschrijving van het incident. - De status van het incident. - De oplossing van het incident (indien afgesloten). - De contacttijden: - o Datum/tijdstip aanmelding (door Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer). - o Datum/tijdstip oplossing (door Opdrachtnemer) en acceptatie (door Deelnemer).	Kies hier voor Ja of Nee
47	Telefoon wordt binnen 1 minuut opgenomen door een ter zake kundige medewerker.	Kies hier voor Ja of Nee
48	Bij telefonisch contact dient de incidentdesk binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).	Kies hier voor Ja of Nee
49	De maximale reactietijd n.a.v. het melden van een Incident (Service Call) is 30 minuten. De reactietijd is de tijd tussen het moment waarop het Incident door het CIZ bij de Opdrachtnemer is aangemeld en de tijd waarop de Opdrachtnemer bevestigt dat het Incident in behandeling is genomen.	Kies hier voor Ja of Nee
50	E-mails dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de incidentdesk van Opdrachtnemer m.b.v. het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. De verstuurde e-mails dienen van 8:00 uur tot 18:00 uur binnen 30 minuten in behandeling te worden genomen door o.a. een ontvangstbevestiging te zenden aan de indiener. Aan de lav- out van meldingen via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.	Kies hier voor Ja of Nee
Incidentafhandeling		
51	Aan alle incidenten wordt een prioriteit niveau toegekend. Het hoogste niveau, p1, is van toepassingen op incidenten waarbij de dienst onbeschikbaar is op een locatie. De Opdrachtgever of de daartoe aangewezen derde partij heeft een vetorecht betreffende het vaststellen van de prioriteit van een incident. Het uitoefenen van dit vetorecht door de Opdrachtgever of de daartoe aangewezen derde partij is beperkt tot een maximum van 12 maal per jaar.	Kies hier voor Ja of Nee
52	De maximale oplostijd n.a.v. het melden van een prioriteit 1 Incident bedraagt 4 uur. De oplostijdtijd is de tijd tussen het moment waarop het Incident is geregistreerd en de tijd waarop de Opdrachtnemer bevestigt dat het Incident is opgelost.	Kies hier voor Ja of Nee
53	Een incident wordt pas afgesloten als de oplossing aan de Opdrachtgever is gemeld en door de Opdrachtgever is geaccepteerd. De Opdrachtgever moet binnen 30 minuten na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Opdrachtgever niet reageert binnen deze termijn, wordt het incident als afgesloten beschouwd. Nadat het incident is afgesloten verstuurt de Opdrachtnemer hiervan per e-mail een bevestiging aan de Opdrachtgever.	Kies hier voor Ja of Nee
Servicedesk		
54	De Opdrachtnemer dient een servicedesk te hebben. De servicedesk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon, e-mail en online) mogelijk zijn.	Kies hier voor Ja of Nee
55	Berichtgevingen over storingen, onderhoud etc. worden gedeeld met de Servicedesk CIZ (servicedesk@ciz.nl) en de service- en leveranciersmanager CIZ.	Kies hier voor Ja of Nee

56	In het DAP vastgelegde geautoriseerde Medewerkers van Opdrachtgever (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 8:00 uur en 17:30 uur op werkdagen in contact te kunnen treden met de servicedesk.	Kies hier voor Ja of Nee
57	Verzoeken van niet-geautoriseerde Medewerkers van Opdrachtgever mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.	Kies hier voor Ja of Nee
58	Bij telefonisch contact dient de servicedesk binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).	Kies hier voor Ja of Nee
59	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer dient binnen 4 werkuren aan te geven wanneer de vraag beantwoord kan worden.	Kies hier voor Ja of Nee
60	E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. De verstuurde e-mails dienen op Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de lay-out van verzoeken via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen	Kies hier voor Ja of Nee
Wijzigingen en onderhoud		
61	Wijzigingen en (correctief en preventief) onderhoud worden uitgevoerd tijdens het Onderhoudsvenster tenzij in het geval van een noodsituatie na overleg tussen de Opdrachtnemer en het CIZ wordt besloten om direct over te gaan tot onderhoud of wijzigingen. Onder een noodsituatie wordt een situatie verstaan waarbij de primaire dienstverlening van het CIZ volgens het CIZ niet kan worden aangeboden of ernstig wordt bedreigd.	Kies hier voor Ja of Nee

	Bestellen	
62	De Opdrachtnemer dient een bestelproces in te richten dat tijdige levering of uitvoering van de in de overeenkomst of dienstbeschrijving opgenomen standaard wijzigingen (zoals nieuwe aansluitingen, opheffen van aansluitingen, verhuizen van aansluitingen, muteren van bandbreedten) op de diensten garandeert.	Kies hier voor Ja of Nee
63	Binnen vijf werkdagen dient een bestelling door de Opdrachtnemer te worden bevestigd. Indien de aanvraag niet correct of onduidelijk is, dient dit binnen één werkdag teruggemeld te worden.	Kies hier voor Ja of Nee
64	Als de levering van de bestelling ingepland dient te worden, dan wordt uiterlijk binnen tien werkdagen na de bevestiging van de bestelling de definitieve plandatum aan de Opdrachtgever doorgegeven.	Kies hier voor Ja of Nee
65	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer stelt een nieuwe levertermijn voor ter acceptatie door de Opdrachtgever. Een en ander vrijwaart de Opdrachtnemer niet van eventuele sancties die zijn overeengekomen in de overeenkomst.	Kies hier voor Ja of Nee
66	De Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een offerte uit te brengen, tenzij voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd.	Kies hier voor Ja of Nee
67	Als voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd, dan dient de site-survey binnen 10 werkdagen na de offerteaanvraag voor de Dienst te zijn afgerond. De offerte dient binnen 10 werkdagen na afronding van de site-survey te worden uitgebracht.	Kies hier voor Ja of Nee
68	Elke offerte dient te worden uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: - tot op product- en dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Dienst. - geldigheidsduur van de offerte; - levertermijn; - alle gehanteerde tarieven; - opleverdatum; - afbakening en beschrijving van de levering/dienst	Kies hier voor Ja of Nee
69	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Overeenkomst die op basis van deze aanbesteding wordt aangegaan.	Kies hier voor Ja of Nee
	Leveren	
70	De bestellingen dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in deze bijlage in de tab SLA parameters.	Kies hier voor Ja of Nee
71	Voorafgaand aan de levering van een aansluiting dient de Opdrachtnemer een site-survey uit te voeren. Het site-survey- rapport wordt bij de uitgebrachte offerte ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd. Het site-survey-rapport bevat een rapport met meetresultaten en een beschrijving van alle relevante werkzaamheden die op locatie van de Opdrachtgever in het kader van de levering worden uitgevoerd. Per locatie wordt in principe eenmalig hieraan door Opdrachtgever kosteloos medewerking verleend	Kies hier voor Ja of Nee
72	Als met de Opdrachtgever een datum en tijdstip wordt afgesproken voor de start van een installatie, afmontage of oplevering, en twee uur na het afgesproken tijdstip nog niet begonnen is met werkzaamheden, dan schiet de Opdrachtnemer direct tekort ten aanzien van de levering.	Kies hier voor Ja of Nee

	Accepteren	
73	Voorafgaand aan de levering van een aansluiting dient de Opdrachtnemer door middel van een acceptatietest aan te tonen dat geleverde producten en diensten voldoen aan de gestelde specificaties en eisen.	Kies hier voor Ja of Nee
74	Acceptatietesten vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever en in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.	Kies hier voor Ja of Nee
75	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de acceptatie de opleverdocumentatie aan te leveren ter goedkeuring door de Opdrachtgever.	Kies hier voor Ja of Nee
76	De opleverdocumentatie naar aanleiding van een bestelling dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: - naam en omschrijving van dienst; - NAW-gegevens van de aansluitpunten; - ingangsdatum (of einddatum bij opzegging); - contractduur; - kosten van de dienst; - resultaten acceptatietesten	Kies hier voor Ja of Nee
77	Acceptatie van een bestelling is van kracht na ondertekening voor akkoord van de opleverdocumentatie door de Opdrachtgever. Pas na acceptatie wordt de bestelling als opgeleverd beschouwd.	Kies hier voor Ja of Nee
78	Bij de oplevering dient de Opdrachtnemer een nazorgperiode toe te passen van 5 werkdagen. Naast de standaardserviceorganisatie zijn gedurende deze periode ook de betrokkenen bij de installatie beschikbaar om incidenten op te lossen.	Kies hier voor Ja of Nee
4. Facturatie		
Volgnr	Omschrijving	
79	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op te stellen, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende in de overeenkomst of dienstebeschrijving gebruikte beschrijving, inclusief de bijbehorende prijzen, staan vermeld. Deze pro forma factuur dient ter goedkeuring te worden aangeboden aan de Opdrachtgever. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde producten en diensten van start gaan.	Kies hier voor Ja of Nee
80	Alle kosten, voorwaarden en overige informatie die horen bij de aangeboden oplossing en welke niet specifiek zijn uitgevraagd binnen deze aanbesteding dienen gespecificeerd te worden in het prijzenblad.	Kies hier voor Ja of Nee
81	Wijziging van de factuurindeling, d.w.z. toevoeging of weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van de Opdrachtgever.	Kies hier voor Ja of Nee
82	Opdrachtnemer dient te voldoen aan Bijlage 7 Spelregels zaken doen met CIZ 2022.	Kies hier voor Ja of Nee
5. Rapportages		
Volgnr	Omschrijving	

83	De Opdrachtnemer dient te rapporteren over het gebruik (capaciteit), de performance en de servicelevels van de geleverde diensten, inclusief de in het tabblad 'SLA parameters' opgenomen items. Onder meer op basis van de capaciteitsrapportage wordt van de aansluitingen bepaald welke knelpunten er in netwerkcapaciteit zijn en waar uitbreiding /downsizing nodig is.	Kies hier voor Ja of Nee
84	De rapportage wordt alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde Medewerkers van Opdrachtgever.	Kies hier voor Ja of Nee
85	De Opdrachtnemer rapporteert per kalendermaand (rapportageperiode).	Kies hier voor Ja of Nee
86	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden.	Kies hier voor Ja of Nee
87	De Opdrachtnemer dient de rapportages beschikbaar te stellen binnen 5 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.	Kies hier voor Ja of Nee
88	De rapportages worden online beschikbaar gesteld op een afgeschermd website. De rapportages kunnen worden gedownload of gemaild in Excel- en/of Pdf-formaat.	Kies hier voor Ja of Nee
89	De Opdrachtnemer dient de rapportages en brongegevens gedurende de looptijd van de Overeenkomst te bewaren, met uitzondering van de eventuele gegevens waarvoor wettelijk kortere maximale termijnen gelden. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.	Kies hier voor Ja of Nee
90	De rapportage moet voorzien zijn van historie, zodat op een eenvoudige wijze historische overzichten (13 maanden terug) c.q. trendanalyses gemaakt kunnen worden.	Kies hier voor Ja of Nee
91	Opdrachtnemer levert 100% volledige en actuele rapportages.	Kies hier voor Ja of Nee
6. Beveiliging		
Volgnr	Omschrijving	
	Algemeen	
	<i>Binnen de organisatie van het CIZ worden privacygevoelige gegevens verwerkt (bijzondere persoonsgegevens). Het CIZ hecht daarom veel belang aan goede beveiliging.</i>	
92	De infrastructuur garandeert een betrouwbare verwerking van bijzondere persoonsgegevens.	Kies hier voor Ja of Nee
93	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het optimaal beveiligen van de geleverde diensten en bijbehorende apparatuur. Hieronder vallen: - Het installeren van de meest recente (veiligheids-) updates die kwetsbaarheden verhelpen of beperken. - De toegang tot de instellingen van de netwerkapparatuur minimaal beveiligen middels een naam/wachtwoord combinatie. - Detecteren en voorkomen van hack- of infectiepogingen (IPS, IDS, portscan etc.), misbruik en/of ongeautoriseerd toegang op de aangeboden VPN dienst. Wanneer het beheer en afstand wordt uitgevoerd, dient dit middels een versleutelde verbinding te gebeuren.	Kies hier voor Ja of Nee
94	Eventuele Incidenten ten aanzien van de beveiliging c.q. aanvallen dienen direct te worden gedetecteerd, geregistreerd en aan de beveiligingsverantwoordelijke van de Opdrachtgever te worden gemeld.	Kies hier voor Ja of Nee
95	Opdrachtnemer stelt tijdig monitoring en logging gegevens, volledig en kosteloos aan Opdrachtgever beschikbaar voor forensisch onderzoek in geval van beveiligingsincidenten.	Kies hier voor Ja of Nee
96	De Opdrachtnemer dient te zijn gecertificeerd volgens de ISO 9001 norm voor kwaliteitsmanagement en ISO 27001 norm voor informatiebeveiliging, of de Opdrachtnemer dient een gelijkwaardig, op de ISO 27001 norm gebaseerd managementsysteem voor informatieveiligheid te hebben geïmplementeerd. Inschrijver stuurt jaarlijks het actuele certificaat aan de contactpersoon van het CIZ contract.	Kies hier voor Ja of Nee

7. Migratie en Transitie		
Volgnr	Omschrijving	
	Algemeen	
97	Onder Migratie wordt de overdracht van dienstverlening van een huidige leverancier naar de Opdrachtnemer verstaan. Als de Opdrachtnemer niet dezelfde organisatie is als de huidige leverancier, dan is er sprake van een fysieke migratie. Bij een fysieke migratie vindt een vervanging of overdracht plaats van alle producten en diensten die de huidige leverancier voor de dienstverlening inzet naar de Diensten van de Opdrachtnemer. Als de Opdrachtnemer dezelfde is als de huidige leverancier dan is sprake van een contractuele migratie. De migratieperiode vangt voor de Opdrachtnemer aan op het moment dat hij de Overeenkomst gegund krijgt, en eindigt als alle dienstverlening die de Opdrachtnemer in het kader van gegunde Overeenkomst moet leveren volledig operationeel is en is geaccepteerd door de Opdrachtgever.	Kies hier voor Ja of Nee
98	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en voortgangsbewaking van alle Migratie activiteiten, inclusief eventuele afstemming met de vorige leverancier en afstemming met door CIZ ingeschakelde derden (onder meer de dienstverlener voor IT-Dienstverlening op het gebied van Systemen, Netwerken, Rekencentra etc.).	Kies hier voor Ja of Nee
99	Opdrachtnemer dient aan het einde van diens contract medewerking te verlenen aan overdracht/migratie door nieuwe opdrachtnemer.	Kies hier voor Ja of Nee
100	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (regelen van het) afbouwen en verwijderen van bestaande (oude) aansluitingen en overzetten (migreren) functionaliteit. Hiertoe ontvangt zij uiterlijk 3 maanden voor oplevering per locatie een definitieve planning van de Opleverdatum vanuit Opdrachtnemer.	Kies hier voor Ja of Nee
101	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Migratie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in dit Programma van eisen, kan de Opdrachtnemer niet apart in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.	Kies hier voor Ja of Nee
102	Als sprake is van een fysieke migratie dan brengt de Opdrachtnemer voor de aansluitingen die tijdens de Migratie worden gerealiseerd dezelfde eenmalige Tarieven in rekening als de eenmalige Tarieven voor nieuwe aansluitingen zoals opgenomen in het Prijzenblad.	Kies hier voor Ja of Nee
103	Als sprake is van een contractuele migratie dan vervangt de Opdrachtnemer geen bestaande apparatuur, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat dit noodzakelijk is of de Opdrachtgever hier nadrukkelijk om verzoekt. De Opdrachtnemer kan geen eenmalige Tarieven in rekening brengen, tenzij (bijvoorbeeld door noodzakelijke vervanging van apparatuur) daadwerkelijke kosten zijn gemaakt.	Kies hier voor Ja of Nee
104	Als sprake is van een contractuele migratie dan blijven de bestaande technische instellingen gehandhaafd, tenzij de Opdrachtnemer kan aantonen dat wijziging van instellingen noodzakelijk is om de Diensten te leveren.	Kies hier voor Ja of Nee
105	De Opdrachtnemer dient voldoende mensen en middelen beschikbaar te stellen om Migraties van Gebruikers tijdig af te ronden. Mocht blijken dat op één of meer momenten meer capaciteit nodig is, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit in te huren om de projectplanning veilig te stellen. Het inhuren van externe medewerkers wegens capaciteitsproblemen is voor rekening van de Opdrachtnemer.	Kies hier voor Ja of Nee
106	De Opdrachtnemer dient binnen de Migratieperiode tijdig over voldoende infrastructurele capaciteit en functionaliteit te beschikken om de Migratie met succes te kunnen afronden in overeenstemming met de eisen en specificaties.	Kies hier voor Ja of Nee
107	Bij afwijking van de gecommuniceerde opleverdata behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor reeds gereserveerde resources in rekening te brengen. Daarnaast behoudt Opdrachtgever zich het recht voor uitwijk of anderszins benodigde maatregelen voor behoud van bedrijfscontinuïteit in rekening te brengen. Beide op basis van werkelijk gemaakte kosten.	Kies hier voor Ja of Nee

108	Als de Opdrachtnemer voornemens is tijdens de Migratieperiode infrastructurele wijzigingen aan te brengen die van invloed (kunnen) zijn op de continuïteit en beschikbaarheid van geleverde of te leveren Diensten, dan dient hij de Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte te brengen.	Kies hier voor Ja of Nee
109	Het migratieplan dient een POC (Proof of Concept) te bevatten.	Kies hier voor Ja of Nee
110	Migratie activiteiten, die mogelijk kunnen leiden tot uitval van aansluitingen en dus het primaire proces, worden volledig uitgevoerd tussen 19:00 en 07:00 uur.	Kies hier voor Ja of Nee

	Masterplan Migratie	
111	De Opdrachtnemer dient bij haar Inschrijving een concept Masterplan Migratie in te dienen bij de Opdrachtgever.	Kies hier voor Ja of Nee
112	De Opdrachtnemer dient in het concept Masterplan Migratie minimaal de volgende zaken op te nemen: • plan van aanpak migratie aansluitingen • afspraken en procedures; • integrale planning en doorlooptijd; • communicatieplan; • risicoanalyse, inclusief risicobeperkende maatregelen; • kwaliteitsborging. De Opdrachtnemer dient in het concept Masterplan Migratie aannemelijk te maken dat de aanpak, planning en benodigde infrastructuurleverbindingen realistisch zijn.	Kies hier voor Ja of Nee
113	De in het concept Masterplan Migratie opgenomen volgorde waarin de Opdrachtgever wordt gemigreerd dient voor finalisering van dat plan te zijn afgestemd met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft ten aanzien van deze volgorde de beslissende stem.	Kies hier voor Ja of Nee
114	Een Migratie mag pas starten als het definitieve Masterplan Migratie door de Opdrachtgever is geaccepteerd.	Kies hier voor Ja of Nee
115	De Opdrachtnemer dient twee wekelijks aan de Opdrachtgever een voortgangsrapportage op te leveren over: • afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie; • issues; • corrigerende maatregelen; • lessons learned projectactiviteiten en -resultaten	Kies hier voor Ja of Nee
116	De Opdrachtnemer dient een migratiecoördinator aan te stellen die overzicht heeft over alle lopende migratiewerkzaamheden. Deze migratiecoördinator is eerste gesprekspartner/aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Van de migratiecoördinator wordt verwacht dat hij/zij de coördinatie voert over alle werkzaamheden, tot de ingebruikname van alle Aansluitpunten.	Kies hier voor Ja of Nee

	Gedetailleerd Migratieplan	
117	De Opdrachtnemer dient binnen 15 kalenderdagen na aanlevering van alle benodigde informatie door de Opdrachtgever, <u>ter voorbereiding van de Migratie, een gedetailleerd migratieplan op te stellen.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
118	Opdrachtnemer dient in dit migratieplan minimaal de volgende zaken op te nemen: • de projectorganisatie; • de operationele afspraken en procedures; • de inventarisatie van de huidige dienstverlening; • de planning en doorlooptijd; • het communicatieplan; • het tijdsbeslag op de organisatie van de Opdrachtgever; • de acceptatieprocedure; • de geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende risicobeperkende maatregelen; • de kwaliteitsborging; • de huidige situatie en de gewenste toekomstige situatie (configuratie);	Kies hier voor Ja of Nee
119	De Migratie gaat pas van start na acceptatie van het gedetailleerde migratieplan door de Opdrachtgever en na opname (inplanning) <u>van de Migratie in het Masterplan Migratie.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
120	De Opdrachtnemer dient binnen een periode van 3 maanden, vanaf het moment dat de Opdrachtgever alle benodigde configuratie en inventarisatiegegevens heeft aangeleverd die nodig zijn voor het ingangzetten van het migratietraject, <u>de Migratie af te ronden.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
121	De Opdrachtnemer dient per Migratie een test- en acceptatieplan op te stellen, waarvan de definitieve versie wordt <u>geaccepteerd door de Opdrachtgever.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
122	De Opdrachtnemer stelt als onderdeel van het gedetailleerde migratieplan een projectteam samen.	Kies hier voor Ja of Nee
123	De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de migratiecoördinator of diens vervanger gedurende de Migratieperiode <u>op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
124	Op het moment van de daadwerkelijke ingebruikname van Diensten dient de migratiecoördinator of diens vervanger, <u>ongeacht de dag van de week of het tijdstip waarop, telefonisch bereikbaar te zijn.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
125	De Opdrachtnemer dient op ieder door de Opdrachtgever gewenst tijdstip de daadwerkelijke Migratie van Diensten te <u>kunnen uitvoeren.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
126	Na afloop van de Migratieperiode vangt een nazorgperiode aan van één maand waarin de migratiecoördinator op <u>werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
127	De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever leggen vooraf de criteria vast op basis waarvan het rollback-plan in werking zal treden. Als aan een criterium voor een rollback wordt voldaan, heeft de Opdrachtgever de beslissende stem of <u>daadwerkelijk tot een rollback wordt overgegaan.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
128	Na iedere Migratie dient de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever alle relevante configuratiegegevens binnen twee <u>weken te overhandigen.</u>	Kies hier voor Ja of Nee
129	Tijdens de Migratie mag het primaire proces niet verstoord worden. Indien de aard van het primaire proces dit niet mogelijk maakt, dan stelt de Opdrachtgever vast op welke momenten de daadwerkelijk Migratie van Diensten plaats zal vinden.	Kies hier voor Ja of Nee
	SLA	
130	De Opdrachtnemer levert na gunning een voor dit soort dienstverlening passende SLA op met inachtneming van het PvE en de overige voorwaarden van deze aanbesteding.	Kies hier voor Ja of Nee



Aldus naar waarheid beantwoord en voor akkoord getekend,
Inschrijver:
Datum:
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger:
Functie rechtsgeldige vertegenwoordiger:
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger:

SLA Parameters		
Levertijden		
Dienst / product		Maximaal
Aansluiting op Internet over nieuwe glasvezelinfrastructuur		90 werkdagen
Netwerkkwaliteit Internet aansluitingen		
Parameters		Waarde
Beschikbaarheid (exclusief gepland onderhoud)		≥ 99,9%
Responsetijden		
Parameters		Waarde
Incidentdesk telefonisch		≤ 60 seconden
Incidentdesk bevestigingsmail (7x10)		≤ 30 minuten
Servicedesk bevestigingsmail (kantoortijden)		≤ 4 uur
Oplostijden		
Parameters		Waarde
Incident prioriteit 1		≤ 4 uur
Incidenten prioriteit 1 totaal per jaar		≤ 8 uur
Overige		
Parameters		Waarde
Servicewindow		7x24 uur
Onderhoudswindow		tussen 19:00 - 07:00 tijdens werkdagen of in het weekend