

Bijlage 2 Programma van Eisen IT-Hardware Infrastructuur

INHOUDSOPGAVE

- INHOUDSOPGAVE 1
- 1. ALGEMENE EISEN 2
 - 1.1 Algemeen 2
 - 1.2 Personeel..... 3
 - 1.3 Minicompetitie..... 3
 - 1.4 Assortiment 4
 - 1.5 Garantie en levensduur 5
 - 1.6 Duurzaamheid..... 5
 - 1.7 Dossier Afspraken en Procedures 6

Bijlage 2 Programma van Eisen IT-Hardware Infrastructuur

1. ALGEMENE EISEN

1.1 Algemeen

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer heeft kennis en ervaring met betrekking tot IT-Hardware Infrastructuur waarop wordt ingeschreven en is in staat om deze hardware te leveren zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.
2.	De opdracht bestaat uit het leveren van netwerk- en datacenter gerelateerde ICT hardware waaronder: - rack- en bladeservers /HCI-configuraties; - interne en externe opslagsystemen; - serveronderdelen; - netwerkapparatuur; - racks t.b.v. servers en netwerkapparatuur; - apparatuur voor koeling (airco) en stroomvoorziening (ups); - netwerk- en datacenter gerelateerde bekabeling en aansluitmateriaal; Opdrachtnemer dient minimaal deze netwerk- en datacenter gerelateerde ICT hardware te kunnen leveren.
3.	Onder leveren wordt bedoeld: op locatie (in provincie Utrecht en provincie Gelderland) afleveren van de hardware componenten, het uitpakken en het afvoeren van het verpakkingsmateriaal. De installatie en invoeging in de systemen van Opdrachtgever geschiedt onder verantwoordelijkheid van de gemeente Veenendaal en vormt geen onderdeel van de aanbesteding.
4.	Opdrachtnemer dient op het moment van levering of binnen een periode van 13 weken de oude hardware in te nemen inclusief bewijs van vernietiging.
5.	Opdrachtnemer is merkonafhankelijk en levert hardware die past in de infrastructuur van Opdrachtgever (zie bijlage 9) dan wel de keuze is van Opdrachtgever. Merken die de Opdrachtnemer in ieder geval moet kunnen leveren zijn HP, Aruba, Dell, Fortinet, Fujitsu en Hitachi.
6.	Opdrachtnemer heeft de hoogst haalbare partnerstatus voor de te leveren merken, zoals in punt 5 benoemd.
7.	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste vijf (5) jaar na leveringsdatum leverbaar zijn.
8.	Op locaties van Opdrachtgever wordt door medewerkers van Opdrachtnemer uitsluitend Nederlands gesproken. Alle werkzaamheden en correspondentie vinden plaats in het Nederlands.
9.	Alle documentatie die is aangeleverd gedurende de Raamovereenkomst is eigendom van Opdrachtgever.
10.	Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de Overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van Opdrachtgever kunnen

Bijlage 2 Programma van Eisen IT-Hardware Infrastructuur

Nr.	Eis
	schaden dan informeert hij Opdrachtgever proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties. Als een en ander binnen de risicosfeer van Opdrachtgever valt, stelt Opdrachtnemer bovendien beheersmaatregelen voor in overleg met Opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO-bepalingen voor haar medewerkers.
12.	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren hardware voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.
13.	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid en de eisen daarin gesteld, zoals opgesteld door de IBD (zie https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-informatiebeveiliging-overheid/).
14.	Bij facturatie aan Opdrachtgever is deze inclusief het opslagpercentage, het opslagpercentage is telkens gespecificeerd meeleveren bij elke facturatie

1.2 Personeel

Nr.	Eis
1.	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
2.	Opdrachtnemer staat er voor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
3.	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.

1.3 Minicompetitie

Nr.	Eis
1.	Nadere Opdrachten worden aan één van de maximaal drie (3) Opdrachtnemers gegund op basis van een Minicompetitie.
2.	Bij de in te dienen Offerte van de Minicompetitie dient expliciet ingegaan te worden op: a. mogelijke risico's ten aanzien van de continuïteit bij vervanging van de IT-hardware; b. de aangeboden producten passen volledig binnen de technische infrastructuur van de Opdrachtgever; c. extra software, producten of andere aanpassingen die nodig zijn om inpasbaarheid te garanderen; d. de totale te verwachten kosten gedurende de gebruiksduur van de apparatuur. e. de inkoopprijs met separaat het opslagpercentage zoals bij Inschrijving is vastgelegd; f. levertijd.
3.	De Minicompetitie verloopt per email.

Bijlage 2 Programma van Eisen IT-Hardware Infrastructuur

Nr.	Eis
4.	De Minicompetitie wordt op basis van laagste prijs gegund. Opdrachtnemer biedt in de Minicompetitie in zijn Offerte een vaste all-in prijs inclusief btw aan voor de in de Offerteaanvraag beschreven Diensten. Aan het uitbrengen van een Offerte zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.
5.	Per Minicompetitie kunnen er door Opdrachtgever aanvullende eisen opgesteld worden op basis van behoefte. De aangeboden Offertes moeten voldoen aan de gestelde eisen.
6.	Voor bestellingen tot € 10.000,- exclusief btw is Opdrachtgever niet verplicht een Minicompetitie te houden.
7.	Bij het uitzetten van een Minicompetitie door Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na verzenddatum zijn Offerte te mailen naar de contactpersoon van de Offerteaanvraag, tenzij er langere reactietermijnen door Opdrachtgever zijn aangegeven bij het uitzetten van de Minicompetitie.
8.	Indien Opdrachtnemer de Minicompetitie wint, zal voornoemde prijs in de Nadere Opdracht worden vastgelegd.
9.	Opdrachtgever staat er niet voor in dat alle (maximaal) drie de Opdrachtnemers voor een gelijk bedrag aan Nadere Opdrachten zullen krijgen opgedragen onder deze Raamovereenkomst.

1.4 Assortiment

Nr.	Eis
1.	Alle geleverde apparatuur is geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving, geschikt voor in Nederland veel gebruikte zakelijke software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
2.	Opdrachtnemer garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij Opdrachtnemer zich inzet om op verzoek van Opdrachtgever tegen marktconforme voorwaarden middelen te leveren die niet direct onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
3.	Bij uitfasering van een bepaald gebruikt type en/of gebruikte productlijn brengt Opdrachtnemer, na consultatie van Opdrachtgever, advies uit voor een opvolger met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau. Dit advies beschrijft het voldoen aan de eisen, inpasbaarheid in de infrastructuur en toekomstbestendigheid. De Opdrachtnemer stelt een gratis testmodel ter beschikking.
4.	Opdrachtnemer staat er voor in dat zij de producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kunnen leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.

Bijlage 2 Programma van Eisen IT-Hardware Infrastructuur

1.5 Garantie en levensduur

Nr.	Eis
1.	Infrastructuur hardware (bij normaal gebruik) is geschikt voor een normale gebruiksduur in een zakelijke omgeving van minimaal vijf (5) jaar.
2.	Garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op geleverde apparatuur geven de inschrijvers onverminderd door aan de Opdrachtgever. Er geldt een on-site garantie voor apparatuur van minimaal 4 jaar.
3.	Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product minimaal ongewijzigd.
4.	Indien een apparaat onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende apparaat dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de inschrijver in overleg. Opdrachtgever heeft het recht om het mindere alternatief te weigeren; inschrijver dient dan een ander alternatief aan te bieden.

1.6 Duurzaamheid

Nr.	Eis
1.	De hardware die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever voldoet minimaal aan de eisen als gesteld in het document “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van ICT-hardware en mobiele apparaten, versie maart 2017”. Dit document is bijgevoegd als Bijlage 8 en te vinden onder https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-ict-hardwareenmobieleapparaten-maart2017.pdf .
2.	Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijk maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
3.	De verpakkingen zijn CFK-vrij.
4.	De behuizing van de apparatuur bevat geen broomhoudende brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.
5.	De Opdrachtgever kan geleverde Producten die onbruikbaar en/of overbodig zijn geworden, retourneren aan de Opdrachtnemer voor milieuvriendelijke vernietiging.
6.	bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden).
7.	Energie efficiëntie: alle ICT-producten voldoen aan de vigerende Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. Voor de te leveren producten geldt dat functies voor energiebeheer op de apparatuur zelf aanwezig zijn.

Bijlage 2 Programma van Eisen IT-Hardware Infrastructuur

Nr.	Eis
8.	<u>Verpakkingen en documentatie eisen</u> 1) Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. 2) De Inschrijver neemt al het verpakkingsmateriaal van het nieuw te leveren apparatuur mee, wanneer de apparatuur daadwerkelijk in gebruik is genomen. De Inschrijver verwerkt deze op verantwoorde wijze, dat wil zeggen, de Inschrijver geeft inzicht in de partij die de verwerking doet, de methode alsmede de behaalde recyclingpercentages. 3) Gebruikers- en productdocumentatie bestaat uit gerecycled papier en/of is digitaal beschikbaar gesteld.
9.	Vrijkomende materialen: Mocht er tijdens het onderhoud uitgevoerd door de Inschrijver onderdelen of materialen vrijkomen, is de Inschrijver verplicht om te waarborgen dat deze materialen worden geregistreerd, en op een hoogwaardig en duurzame manier worden verwerkt of hergebruikt.

1.7 Dossier Afspraken en Procedures

Nr.	Eis
1.	Jaarlijks (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) vindt tactisch overleg plaats tussen ICT vanuit Opdrachtgever en de accountmanagers vanuit de Inschrijvers.
2.	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige sales support desk te hebben die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en email.
3.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon en een vaste accountmanager aan voor de Opdrachtgever. Deze contactpersonen hebben vaste vervangers bij onbereikbaarheid, ziekte, vakantie, et cetera.
4.	Opdrachtnemer rapporteert binnen twee weken na afloop van de betreffende maand per maand over de bestelde en geleverde producten (aantal per product/type incl. werkelijke levertijd) en de aangemelde reparaties (wel of niet te repareren, gerepareerd, aantal per product/type). In deze rapportage staat minimaal de reactietermijnen en de status van de melding of bestelde product(en). Na afloop van ieder jaar wordt binnen twee weken na afronding van het betreffende jaar door Opdrachtnemer een jaarrapportage overlegd aan Opdrachtgever met dezelfde opbouw en inhoud als de maandrapportages.
5.	Bij klachten vanuit de Opdrachtgever reageert de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen en handelt de klacht volledig af in 14 werkdagen.