

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage H - Programma van Eisen

**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	ALGEMENE EISEN	3
2	ONDERHOUD VAN APPARATUUR	4
3	LEVERING VAN APPARATUUR	5
4	LEVERING VAN ADVIESDIENSTEN.....	9
5	MINIMALE SERVICE LEVELS	10
6	BESTELPROCES	11

1 Algemene eisen

Nummer	Omschrijving
E-01	Alle kosten van de in dit document genoemde Eisen zijn inbegrepen in de door Opdrachtnemer aangeboden tarieven en vergoedingen.
E-02	Opdrachtnemer is bereid en in staat om de Opdracht te realiseren zoals beschreven in het Beschrijvend document en de Nota(s) van Inlichtingen.
E-03	De aangeboden Dienstverlening voldoet aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E-04	Opdrachtnemer stelt een Accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor de SVB. Deze persoon is goed bekend met de organisatie en het (DC/netwerk) team van de SVB. De Accountmanager is het aanspreekpunt voor offerte-aanvragen, leveringsproblemen, escalaties, overleggen, rapportages, vrijblijvend advies, etc.
E-05	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst zal de Opdrachtnemer met de SVB afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Dienstverlening en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. De DAP zal binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst zijn vastgesteld, waarbij Opdrachtnemer de penvoerder is en de SVB de inhoud moet goedkeuren voor ingebruikname.
E-06	Naast optionele Adviesdiensten geeft Opdrachtnemer ook ongevraagd en kosteloos advies over allerlei zaken die binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen. Bijvoorbeeld over alternatieve oplossingen die Opdrachtnemer in zijn assortiment heeft of de prijs/kwaliteitverhouding van alternatieven ten opzichte van elkaar.
E-07	Op verzoek van de SVB biedt de Opdrachtnemer de (openbare) EMEA prijslijst van fabrikanten van Apparatuur kosteloos aan.
E-08	Personeel van (of namens) Opdrachtnemer die onderdeel zijn van de Dienstverlening, zijn bekend met hun verantwoordelijkheid met betrekking tot informatiebeveiliging en privacy .
E-09	De SVB kan eisen dat personeel van (of namens) Opdrachtnemer die op Locatie werkzaamheden moet verrichten, over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Kosten voor een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E-10	Opdrachtgever kan eisen dat personeel van (of namens) Opdrachtnemer die onderdeel zijn van de Dienstverlening, een geheimhoudingsverklaring tekenen.
E-11	Bij werkzaamheden op Locatie moet personeel van Opdrachtnemer zich altijd kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en een opdrachtbevestiging.
E-12	Opdrachtnemer stelt een Projectplan op voorafgaande aan de Implementatie.

2 Onderhoud van Apparatuur

Nummer	Omschrijving
E-13	Opdrachtnemer is officieel gecertificeerd en geautoriseerd voor het leveren van Apparatuur en Onderhoud ten aanzien alle bestaande Apparatuur in de Installed Base, en op alle door de SVB aan te schaffen nieuw Onderhoud en Apparatuur.
E-14	Opdrachtnemer neemt alle bestaande Apparatuur van de SVB in de Installed Base in Onderhoud, evenals alle nieuwe Apparatuur die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door de SVB wordt aangeschaft.
E-15	Opdrachtnemer sluit alle noodzakelijke onderhoudscontracten (vendor support) rechtstreeks af met de fabrikanten van Apparatuur, ten behoeve van Onderhoud.
E-16	Alle updates en upgrades voor hardwaregebonden software en licenties van de Apparatuur, worden kort na verschijnen door Opdrachtnemer (in de Portal of via de fabrikant) aan de SVB ter beschikking gesteld, die zelf de installatie uitvoert.
E-17	Fabrieksgarantie op nieuwe Apparatuur wordt onverminderd doorgegeven aan de SVB. Opdrachtnemer handelt alle garantieclaims rechtstreeks af met de fabrikanten van Apparatuur, ten behoeve van Onderhoud.
E-18	De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle Apparatuur in Onderhoud (gelijk aan de Installed Base), en past deze aan wanneer er Apparatuur wordt toegevoegd of verwijderd. Dit overzicht is beschikbaar voor de SVB in de Portal
E-19	De SVB heeft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het recht om te controleren of de juiste 'service entitlements' door Opdrachtnemer zijn ingekocht bij fabrikanten van Apparatuur in de Installed Base.
E-20	Voor bepaalde Apparatuur (zie Installed Base) is Defective Media Retention van toepassing. De kosten hiervoor zijn in begrepen bij het toepasselijke tarief, waarin een opslag voor DMR is opgenomen.
E-21	Indien een Reparatie op Locatie wordt uitgevoerd, dan registreert Opdrachtnemer dit in het Dossier Afspraken en Procedures, met tenminste de volgende gegevens: 1. Tijdstip en type Melding 2. Welke Apparatuur het betreft 3. Welke Onderhoud- en Reparatiewerkzaamheden zijn uitgevoerd 4. Wie de werkzaamheden heeft uitgevoerd
E-22	Bij het uitvoeren van Reparaties kan personeel van Opdrachtnemer in aanraking komen met persoonsgegevens. Opdrachtnemer waarborgt de verwerking van de persoonsgegevens met betrekking tot de Opdracht conform de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) en heeft hiertoe afdoende technische en operationele beveiligingsmaatregelen genomen.

3 Levering van Apparatuur

Nummer	Omschrijving
E-23	De Opdrachtnemer is in staat en bereid om alle Apparatuur die is opgenomen in de huidige Installed Base, aan de SVB te leveren (inclusief Onderhoud).
E-24	De Opdrachtnemer is in staat en bereid om Apparatuur van tenminste drie (3) A-merken te leveren aan de SVB, die minimaal voldoen aan de technische specificaties zoals hieronder beschreven. Minimaal één van de aangeboden A-merken dient effectief en efficiënt inpasbaar te zijn binnen de Installed Base. Dit A-merk dient te worden ingevuld bij A-merk 1 in Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs.
E-25	Technische specificaties voor servers in het algemeen zijn als volgt: 1. Processors: minimaal 2x Intel Xeon Gold 6430 2.1 GHz of gelijkwaardig 2. Geheugen: minimaal 768 GB DDR4 3. Remote management: inclusief licentie voor volledig remote management vanaf centrale management tooling 4. Netwerk: netwerkcontroller: 2x10 Gbit SFP+ of sneller 5. GDPR readiness; 6. Geschikt voor virtualisatie; 7. Hot swappable disken; 8. Netwerkinterfaces die VLAN-tagging ondersteunen; 9. Passend in 19-inch rack, Inclusief sliding rails 10. Digitale beveiliging van de firmware, zodanig dat een server niet opstart met gecompromitteerde firmware;
E-26	Technische specificaties voor een rackserver op het Prijzenblad zijn als volgt: 1. Afmetingen: maximaal 2xRU hoog, met ruimte voor minimaal 16x 2.5" SAS SSD drives, NVMe support 2. Interne opslag tbv OS: minimaal 2x480 GB 6G MixedUse SSD 3. Interne opslag tbv data minimaal 6x960GB 6G MixedUse SSD 4. Opslag controller: inclusief RAID controller met minimaal 2GB Battery of Flash backed Cache met mogelijkheid voor RAID1 en RAID5 5. Voeding: redundante, hot swappable power supplies 6. SAN koppeling: Fibrechannel Storage controller: 2x32Gbit 7. Netwerkaansluitingen voor 10 Gbps Glasvezel (LC), 1Gbps Ethernet (RJ45) en fysiek gescheiden Out Of Band-management 8. Inclusief 3 jaar Onderhoud (4HR Respons)
E-27	Technische specificaties voor een bladeserver op het Prijzenblad zijn als volgt: 1. Interne opslag tbv OS: minimaal 2x480 GB NVMe Drives 2. Opslag controller: inclusief RAID controller met minimaal 1GB Battery of Flash backed Cache met mogelijkheid voor RAID1 3. SAN koppeling: Fibrechannel Storage controller: 2x8Gbit of sneller 4. Netwerkinterfaces die minimaal 20 Gbps bandbreedte aankunnen 5. Inclusief 3 jaar Onderhoud (4HR Respons)

Nummer	Omschrijving
E-28	Technische specificaties voor storageproducten in het algemeen zijn als volgt: 1. GDPR readiness 2. Tiering met minimaal SATA-, SAS- en SSD- en NVMe-tiers 3. Modulaire uitbreidbaarheid 4. Cluster-awareness 5. Compressing 6. Health checks 7. Encrypting 8. In-line de-duplicatie 9. Afhandeling van snapshots 10. Aansluitingen op 32 en 64 Gbps FCP 11. Aansluitingen op SAN-infrastructuur gebaseerd op 32 Gbps Brocade SAN-switches 12. Performance-analyses vanuit het beheerplatform 13. Passend in 19-inch rack.
E-29	Technische specificaties voor SAN Storage op het Prijzenblad, zijn als volgt: 1. Capaciteit: minimaal 250 TiB netto opslagcapaciteit obv RAID5 of hogere redundantie, de gevraagde capaciteit moet beschikbaar zijn zonder gebruik van deduplicatie en compressie 2. Features: deduplicatie, compressie, thin provisioning, snapshots 3. Type opslag: opslagmedia SSD of NVMe 4. Redundantie: volledig redundant: uitval van 1 component heeft geen gevolgen voor beschikbaarheid. 5. Performance: write cache blijft actief bij uitval of update 1 controller 6. Koppelvlak: aansluitingen: minimaal 8x 32Gbps FC 7. Replicatie: replicatie naar soortgelijk storage systeem via IP en/of FCP 8. Toekomstvast: uitbreidbaar tot minimaal 500 TiB netto zonder desinvestering 9. Oplevering: inclusief installatie en oplevering tot een werkend systeem 10. Licenties: inclusief licenties om alle gevraagde functionaliteit volledig te kunnen gebruiken. 11. Management: Out of band management via IP 12. Inclusief 3 jaar Onderhoud (4HR Respons)
E-30	De algemene specificaties voor Netwerkkapparatuur zijn als volgt: 1. GDPR readiness 2. Out of band management access 3. Passend in 19 inch rack
E-31	Technische specificaties voor DC Core (datacenter) switches/routers op het Prijzenblad, zijn als volgt: 1. Stacking 2. Managed 3. 10 GB port (24 ports sfp+) 4. 40/100 Gb Port (8 ports qsfp(+)) 5. Layer 3 (OSPF / BGP)

Nummer	Omschrijving
	6. VRF 7. VxLan 8. QoS/CoS 9. Layer2 10. AcL (min. 1024) 11. Inclusief 3 jaar Onderhoud (NBD 5x10)
E-32	Technische specificaties voor CC Core (campus) switches/routers op het Prijzenblad, zijn als volgt: 1. Stacking 2. Managed 3. 10 GB port(24 ports sfp+) 4. 40/100 Gb Port (2 ports qsfp(+)) 5. Layer 3 (OSPF / BGP) 6. QoS/CoS 7. Layer2 8. AcL (min. 1024) 9. Inclusief 3 jaar Onderhoud (NBD 5x10)
E-33	Technische specificaties voor een access switch op het Prijzenblad, zijn als volgt: 1. Stacking 2. Managed 3. 10 GB port: (24 ports sfp+) 4. 1GB Poe (Poe+ 24 ports 740w) 5. QoS 6. Layer2 7. Dot1x 8. Inclusief 3 jaar Onderhoud (NBD 5x10)
E-34	Technische specificaties voor een access point op het Prijzenblad zijn als volgt: 1. Type Access point: dual radio, 5 GHz 802.11ac and 2.4 GHz 802.11n 3x3:3 2. 1GB rj45 PoE-PD: 48 Vdc (nominal) 802.3af or 802.3at PoE: yes 3. Dot1x 4. Central managed (wireless and mobility controller) 5. Flat-surface wall/ceiling mount 6. Inclusief 3 jaar Onderhoud (NBD 5x10)
E-35	Technische specificaties voor een ADC op het Prijzenblad, zijn als volgt: 1. Traffic Shaping 2. SSL/TLS offloading 3. Reverse Proxy 4. HTTP Content Redirection 5. Server Health Monitoring 6. Payload Compression/Decompression 7. Facilitation of zero-downtime server maintenance cycles 8. Authorization & Access Control (SAML) 9. Throughput 10gb ssl inspection

Nummer	Omschrijving
	10. Inclusief 3 jaar Onderhoud (NBD 5x10)
E-36	Technische specificaties voor een Firewall op het Prijzenblad, zijn als volgt: 1. NetxGen 2. HTTPS inspection 3. Content / category Filtering 4. Reporting/Analytics 5. VPN ipsec site2site 6. Throughput 10gb ssl inspection 7. Inclusief 3 jaar Onderhoud (NBD 5x10)
E-37	Technische specificaties voor een IPAM/DHCP/DNS op het Prijzenblad, zijn als volgt: 1. IPAM 2. Split DNS / ACL-ed DNS 3. DNS server inc Threat defence 4. DHCP server 5. NTP server 6. Reporting/Analytics 7. Inclusief 3 jaar Onderhoud (NBD 5x10)
E-38	De Apparatuur wordt geleverd uit een serie van een fabrikant die bedoeld is voor grootzakelijk gebruik.
E-39	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de Apparatuur nog tenminste 5 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum.
E-40	Bovendien geeft Opdrachtnemer periodiek en zonder bijkomende kosten inzicht in technologische ontwikkelingen op het gebied van de Apparatuur en de roadmaps van Apparatuur uit de Installed Base. Bij een naderend End-Of-Life geeft de Opdrachtnemer advies over alternatieve of opvolgende modellen.

4 Levering van Adviesdiensten

Nummer	Omschrijving
E-41	Opdrachtnemer is in staat en bereid om passend technisch en functioneel advies aan de SVB te leveren, omtrent door de SVB aan te schaffen Apparatuur en de optimale inpasbaarheid met de ICT Infrastructuur.
E-42	Opdrachtnemer heeft voor het leveren van Adviesdiensten directe toegang tot voldoende resources met relevante kennis, ervaring, en andere passende kwaliteiten.
E-43	Adviesdiensten worden door Opdrachtnemer geleverd op verzoek van de SVB. De Accountmanager zal hiervoor (kosteloos) een intakegesprek organiseren en ook relevante collega's laten aansluiten.
E-44	Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na intake een prijsopgave aan de SVB, met een geldigheid van de offerte van minimaal 2 maanden (gestanddoeningstermijn).
E-45	Indien de SVB akkoord gaat met de prijsopgave dan zal zij dit aan Opdrachtnemer bevestigen door het opstellen en ondertekenen van een Nadere Overeenkomst, en het versturen van een inkoopnummer.
E-46	Opdrachtnemer zal ten behoeve van te leveren Adviesdiensten de huidige en/of toekomstige situaties en aanverwante processen nauwkeurig analyseren (tenzij anders afgesproken). Uit dit onderzoek zal Opdrachtnemer vervolgens relevante conclusies formuleren en een passende oplossingsrichting (plus alternatieven) voorstellen.
E-47	De resultaten van het uitgevoerde onderzoek, alle relevante conclusies, plus de voorgestelde oplossingsrichting (plus alternatieven) zullen worden gepresenteerd door Opdrachtnemer in een eindverslag (pdf) en een presentatie (ppt).
E-48	Indien gewenst kan de SVB aan Opdrachtnemer verzoeken om een tussentijdse update te geven van het onderzoek en voorlopige conclusies te delen. De SVB kan op dat moment bijsturen en Opdrachtnemer vragen om aanpassingen.
E-49	Adviesdiensten worden door geleverd tegen marktconforme tarieven en op basis van 'fixed price'. Opdrachtnemer kan 50% van de opdrachtwaarde factureren na bevestiging van de prijsopgave door de SVB, de resterende 50% wordt dan gefactureerd als het eindverslag door de SVB is goedgekeurd.

5 Minimale Service Levels

Nummer	Omschrijving
E-50	Opdrachtnemer stelt na Gunning een Service Level Agreement op waarin minimaal de onderstaande Service levels zijn vastgelegd.
E-54	De Portal is 95% van de tijd (dus 347 dagen per jaar) beschikbaar voor de SVB om Meldingen in te dienen of anderszins. Als Opdrachtnemer dit Service Level op jaarbasis niet haalt, dan kan de SVB overgaan tot een maluskorting twv 1% korting op de volgende factuur voor Onderhoud, per dag (>5% dus 18 dagen) dat de Portal geheel of gedeeltelijk (>1 uur) onbeschikbaar is geweest.
E-55	In 95% van de gevallen is er na een Melding de volgende werkdag een reserveonderdeel (of Vervanging) met/zonder Specialist aanwezig op Locatie voor Reparatie (NBD 5x10). Wanneer de Opdrachtnemer dit Service Level op jaarbasis niet haalt, dan kan de SVB overgaan tot een maluskorting twv 1% korting op de volgende factuur voor Onderhoud, per dag (>5%) dat de Specialist te laat is geweest.
E-56	In 95% van de gevallen is er na een Melding binnen 4 uur een reserveonderdeel (of Vervanging) met/zonder Specialist aanwezig op Locatie voor Reparatie (4HR Respons 24x7). Wanneer de Opdrachtnemer dit Service Level op jaarbasis niet haalt, dan kan de SVB overgaan tot een maluskorting twv 1% korting op de volgende factuur voor Onderhoud, per uur (>5%) dat het reserveonderdeel te laat is geweest.
E-57	In 95% van de gevallen is er na een Melding binnen 6 uur een Reparatie uitgevoerd door een Specialist op Locatie (6HR Reparatie 24x7). Wanneer de Opdrachtnemer dit Service Level op jaarbasis niet haalt, dan kan de SVB overgaan tot een maluskorting twv 1% korting op de volgende factuur voor Onderhoud, per uur (>5%) dat de Reparatie te laat is uitgevoerd.
E-58	In 95% van de gevallen garandeert Opdrachtnemer een standaard Levertijd voor nieuwe Apparatuur binnen 30 dagen na Bestelling, tenzij anders afgesproken. Wanneer de Opdrachtnemer dit Service Level op jaarbasis niet haalt, dan kan de SVB overgaan tot een maluskorting twv 1% korting op de volgende factuur voor Onderhoud, per dag (>5%) dat de Apparatuur te laat door de SVB is ontvangen.
E-51	Opdrachtnemer stelt een Helpdesk (24x7) open voor de SVB gedurende de looptijd van de Overeenkomst (of een mogelijk langer durende Nadere Overeenkomst).
E-52	De SVB kan een Melding indienen in de Portal, maar indien nodig ook via email of per telefoon. De SVB geeft hierbij alle actuele informatie die noodzakelijk is voor Opdrachtnemer om Onderhoud te kunnen opstarten en uitvoeren.
E-53	Opdrachtnemer neemt na een Melding indien nodig contact op met de fabrikant van de Apparatuur voor afhandeling van de Reparatie of Vervanging.
E-59	Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage van voorgevallen Meldingen, aanpassingen in de Installed Base door toevoegen of verwijderen van Apparatuur.
E-60	Opdrachtnemer organiseert minimaal een 2 uur durend overleg per kwartaal om onder andere de kwaliteit van de geleverde Dienstverlening te bespreken.

6 Bestelproces

Nummer	Omschrijving
E-62	Opdrachtnemer en de SVB stellen een DAP op, waarbij de SVB penvoerder is, en waarin alle toepasselijke operationele afspraken worden vastgelegd. In de DAP is minimaal de volgende informatie te vinden: 1. Actueel overzicht met namen, functies, en contactgegevens van betrokken functionarissen. 2. Actueel overzicht van geautoriseerd SVB personeel voor het plaatsen van Bestellingen (en Meldingen). 3. Feitelijke inrichting en frequentie van overeengekomen overleggen. 4. Feitelijke inrichting van overeengekomen escalatieproces. 5. Aanwijzingen voor het plaatsen van Bestellingen (en Meldingen). 6. Wijze van factureren (adressen, factuurniveaus, coderingen, etc.). 7. Afspraken over in te zetten personeel en toegang tot gebouwen. 8. Eventuele additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging.
E-63	Opdrachtnemer levert binnen 10 Werkdagen na schriftelijk verzoek van de SVB, een prijsopgave voor de aanschaf van nieuwe Apparatuur of anderszins, met een geldigheid van minimaal 1 maand, tenzij anders afgesproken. Wanneer de Opdrachtnemer dit Service Level op jaarbasis niet haalt, dan kan de SVB overgaan tot een maluskorting twv 1% korting op de volgende factuur voor Onderhoud, per dag dat de prijsopgave te laat is geweest.
E-64	Een prijsopgave van Opdrachtnemer vermeldt minimaal; naam van de aanvrager, (technische en functionele) omschrijving van het aangeboden product of dienst, toepasselijke Service Level en startdatum van eventueel Onderhoud, een duidelijk overzicht van (eenmalige en terugkerende) kosten, plus leverdatum- en adres.
E-65	Bestellingen kunnen geplaatst worden in de Portal en/of door deze rechtstreeks aan de Accountmanager te versturen. Opdrachtnemer accepteert alleen Bestellingen die geplaatst zijn door een geautoriseerd SVB personeel.
E-66	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en vervoer van de Apparatuur. Opdrachtnemer zal eventueel eventuele voorschriften van derden voor het verpakken en het uitpakken van de Apparatuur, opvolgen.
E-67	Opdrachtnemer levert de Bestellingen 'franco' (dus zonder extra kosten) op de afgesproken Locaties, zoals vermeld in de Bestelling of Nadere Overeenkomst.
E-68	Het bestel- en facturatieproces tussen de SVB en Opdrachtnemer verloopt via het 'three way match' principe.