

Openbare Europese aanbesteding

Licentie, storage en support CommVault backup

Bijlage 04 – Programma van eisen

Versie : 12 april 2024

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Eisen aan privacy en gegevensbescherming
- > Eisen aan de dienstverlening en in te zetten personeel
- > Eisen aan support
- > Eisen aan de facturering en betaling
- > Eisen aan communicatie en rapportage

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - De Overeenkomst;
 - De Nota('s) van inlichtingen;
 - De Aanbestedingsleidraad;
 - De Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Deltion aan Deltion versie 240;
 - De Inschrijving.
4. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**Bijlage 05**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Deltion aan Deltion versie 240 (**Bijlage 06**).
6. Alle (online en offline) contacten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.
8. De aanbieding is op basis van de door opdrachtgever aangeleverde aanbestedingsdocumenten.
9. De gehele inschrijving, inclusief bijlagen, dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Daar waar certificaten, technische beschrijvingen en andere bronnen worden gevraagd kan worden volstaan met Engelstalige informatie.
10. De aantallen zoals verstrekt in het Overzicht huidige oplossing (**Bijlage 08**) en tabblad G.1.1 van het Prijsopgaveformulier (**Formulier C**) zijn indicatief. De daadwerkelijke aantallen zullen worden vastgesteld bij aanvang van de overeenkomst en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds tussentijds worden aangepast.

Eisen aan privacy en gegevensbescherming

11. Opdrachtnemer handelt proactief conform de ePrivacy verordening, AVG en UAVG. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept Verwerkersovereenkomst (**Bijlage 09**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan hetgeen ingevuld dient te worden.

Eisen aan de dienstverlening en in te zetten personeel

12. Opdrachtnemer is bereid om op locatie (Campus Deltion College te Zwolle) te werken aan deze Opdracht. In overleg met opdrachtgever zal worden bepaald welke personen vanuit opdrachtnemer aanwezig dienen te zijn.
13. Door opdrachtnemer in te zetten personeel dient een vaardige gebruiker te zijn van de Nederlandse taal. Dit betekent een minimaal taalniveau B2 (Conform indeling Europees referentiekader van het CEFR).
14. Door opdrachtnemer in te zetten personeel is binnen de panden van Deltion altijd correct, herkenbaar en representatief gekleed en houdt zich strikt aan de geldende huisregels van Deltion.
15. De data- en architectuur principes van Deltion worden gevolgd door de opdrachtnemer.
16. Opdrachtnemer is CommVault Partner.
17. Opdrachtnemer is Microsoft Solutions Partner.
18. Voor deze Opdracht is onderaanneming niet toegestaan.

Eisen aan support

19. Opdrachtnemer dient een helpdesk te hebben die minimaal op werkdagen tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag 09:00-17:00u) bereikbaar is.
20. Opdrachtnemer moet open en transparant communiceren over de status van storingen en de melding van deze storingen. Opdrachtgever moet te allen tijde duidelijk antwoord krijgen op vragen over de status van gemelde verstoringen.
21. Support dient door opdrachtnemer aan Deltion geleverd te worden. CommVault zal support niet direct aan Deltion leveren, Deltion op zijn beurt zal CommVault hierover niet benaderen.
22. Responsetijd voor storingen en melding is maximaal 8 uur.

Eisen aan de prijzen en facturering

23. Facturering vindt maandelijks plaats.
24. Er bestaat de mogelijkheid om éénmaal per jaar, te weten voor het eerst per 1 januari 2025, de prijzen te wijzigen. Opdrachtnemer dient hiertoe schriftelijk een gemotiveerd voorstel te doen aan Opdrachtgever, minimaal twee maanden voorafgaand aan de voorgenomen wijzigingsdatum. Een wijziging gaat niet eerder in dan dat dit schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever.

Eisen aan communicatie en rapportage

25. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst.
26. In overleg zal gedurende het eerste jaar van de samenwerking tenminste ieder halfjaar een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon (van opdrachtnemer) en de contractmanager van het Deltion College. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging.
27. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage. Over de onderwerpen zullen na gunning afspraken worden gemaakt.
28. Na gunning stelt opdrachtnemer samen met opdrachtgever het SLA-afspraken vast. Basis hiervoor zijn de inschrijving en de aanbestedingsstukken van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het SLA document vast te leggen en ter goedkeuring voor te leggen aan de opdrachtgever.