

Bijlage 9 - Programma van Eisen - Vernieuwing Serverinfrastructuur SWF 23114

De Inschrijving dient aan alle gestelde eisen zoals deze gelden na de laatste Nota van inlichtingen te voldoen. Met het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan dat hij hieraan voldoet.

Algemene eisen	
1.	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver onvoorwaardelijk voldoet aan de procedurevoorschriften, bepalingen, eisen, en voorwaarden van dit Beschrijvend document inclusief bijlagen, zoals deze gelden na de laatste Nota('s) van inlichtingen
2.	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 waarbij de meest recente prevaleert op de eerdere • Het Beschrijvend document, incl. bijlagen • De GIBIT 2023 • De Offerte van de leverancier
3.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat Opdrachtgever gedurende de contractperiode geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid van de ICT-Prestatie. Aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
4.	De aangeboden Producten voldoen aan alle Nederlandse en Europese regelgeving. Wanneer het Product afwijkt van Nederlandse en Europese regelgeving of de verwachting is dat het Product gedurende de technische levensduur niet meer aan Nederlandse en Europese regelgeving zal voldoen, meldt Opdrachtnemer dit in de nota van inlichtingen en/of in de Nadere offerte.
5.	Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking bij afloop van de Overeenkomst in onder andere de overdracht van gegevens van de ICT Prestatie. De supportovereenkomsten met fabrikanten worden, indien Opdrachtgever dat wenst, overgenomen door een eventuele opvolgende Opdrachtnemer.

Technische vereisten	
6.	De minimale technische vereisten staan in het Beschrijvend document in 'Tabel 2. Overzicht initiële vernieuwing' beschreven.
7.	Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is van toepassing.

Offerteprocedure	
8.	Opdrachtgever heeft zelf kennis in huis op het gebied van servers, maar heeft ook contact met vertegenwoordigers van verschillende fabrikanten. In het kader van vervangings- of uitbreidingsinvesteringen wil Opdrachtgever zelfstandig - en desgewenst via Opdrachtnemer - advies kunnen inwinnen bij de voor die uitvraag relevante fabrikanten. Het verdere procedureverloop is daarbij als volgt:

	- Opdrachtgever stelt, waar nodig in overleg met Opdrachtnemer, minimumspecificaties en gunningscriteria op voor de beoogt af te nemen Producten; - Opdrachtgever vraagt op basis van deze specificaties de offerte aan bij Opdrachtnemer; - Door Opdrachtnemer wordt een offerte opgesteld waarin de nettoprijzen van de fabrikant en het Opslagpercentage is meegenomen.
9.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de offerteprocedure stoppen, op te schorten en/of uiteindelijk niet tot gunning over te gaan. Er is in een dergelijke situatie in beginsel geen recht op vergoeding van enigerlei kosten.
10.	Op de offerte geldt een geldigheidstermijn van minimaal 30 dagen.

Levering	
11.	U bent bevoegd om de Producten van fabrikanten die u aanbiedt te verkopen. Ter bewijs kan u worden verzocht om een verklaring van de Fabrikant, de partnerstatus bij betreffende Fabrikant, of een vergelijkbaar bewijs waaruit uw bevoegdheid blijkt cf. Geschiktheidseis Leveringsbevoegdheid.
12.	Alle te leveren ICT Prestatie dienen geschikt te zijn voor een inzet van 24 uur per dag, 7 dagen per week.
13.	Alle te leveren producten zijn nieuw (niet 'refurbished').
14.	Bestellingen worden als één geheel afgeleverd (geen deelleveringen), tenzij Opdrachtgever dit anders heeft aangegeven in de bestelling. Als een bestelling niet in zijn geheel gedaan kan worden, dan geeft Opdrachtnemer bij de afronding van de bestelling in zijn offerte aan wanneer de resterende producten geleverd worden.
15.	Opdrachtnemer verstrekt bij iedere aflevering een pakbon aan Opdrachtgever.
16.	Opdrachtnemer levert voor elke bestelling langs digitale weg de volgende informatie aan Opdrachtgever: merk, model/type, serienummer. Dit betreft zogenaamde CMDB-gegevens.
17.	Als bepaalde producten niet in het assortiment van Opdrachtnemer voorkomen en/of de Opdrachtnemer bevestigt dat hij het product niet (tijdig) kan leveren, dan heeft Opdrachtgever het recht het Product buiten de Overeenkomst om elders af te nemen.
18.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief welke Producten End of Life zijn.
19.	Opdrachtnemer draagt zorg voor levering van Producten zonder kwaadwillende software/hardware.
20.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport van de bestelde Producten naar het afleveradres.
21.	Indien in een Nadere offerteaanvraag geen levertijd is overeengekomen, dan wordt de levertijd van Producten door de Opdrachtnemer gesteld op maximaal 20 werkdagen. Indien

	de overeengekomen levertijd niet of gehaald kan worden, dient Opdrachtnemer onverwijld in contact te treden met Opdrachtgever om vervolgspraken te maken.
22.	Opdrachtnemer draagt tot het moment van overdracht alle risico's ten aanzien van de te leveren goederen, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot die van beschadiging, verlies en diefstal.
23.	Alle orders worden DDP (Delivery Duty Paid) volgens de Incoterms 2020 afgeleverd bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer rekent bij leveringen in Nederland in geen geval verzend-, vervoer- en/of leverkosten, zoals het plaatsen van apparatuur in rolcontainers of een ander transportmiddel.
24.	In geval van een productiefout zal de Opdrachtnemer alle geleverde Producten van de betreffende serie (productiebatch) bij de Opdrachtgever kosteloos binnen de levertijd conform oorspronkelijke Nadere offerteaanvraag repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig Product.
25.	Indien de Opdrachtgever Gebreken constateert in de Producten die de Acceptatie daarvan in de weg staan, zal Opdrachtgever dit schriftelijk melden aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal na melding door Opdrachtgever de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening verhelpen binnen de levertijd conform de oorspronkelijke Nadere offerteaanvraag.
26.	Indien bij levering of later blijkt dat niet voldaan is aan de voor een Product gestelde eis(en), dan kan Opdrachtnemer dat Product zonder enige kosten binnen een (1) maand na Aflevering terugsturen en wordt het volledige aankoopbedrag van het Product gecrediteerd.
27.	De Producten worden getest en werkend conform de specificaties afgeleverd (turn key).
28.	Als Opdrachtnemer vermoedt of constateert dat een bestelling incompleet en/of foutief is, dient Opdrachtnemer dit aan te geven. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor naar aanleiding van dit opgemerkte, de offerteaanvraag aan te passen of terug te trekken, zonder schadeplichtig te zijn.
29.	Acceptatie van de ICT Prestatie vindt plaats na implementatie (installatie en configuratie).
30.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever rechtstreeks contacten met fabrikanten kan onderhouden. Dit is nodig om snel updates te kunnen downloaden, bugs te rapporteren en support in te schakelen. In incidentele gevallen, bijvoorbeeld als rechtstreeks contact met de fabrikant niet snel tot stand komt, dient Opdrachtnemer ondersteuning te bieden in de vorm van een coördinerende rol. Wanneer een beroep wordt gedaan op deze ondersteuningsvorm, dan zal Opdrachtnemer afhankelijk van de aard van de gemelde casus, zo spoedig mogelijk telefonisch en/of per mail een eerste inhoudelijke reactie geven aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Garantie, reparatie via supportovereenkomst

31.	De standaard fabrieksgarantie (bepalingen) die bij het Product horen zijn van toepassing. Opdrachtnemer deelt deze onverwijld met Opdrachtgever als hier sprake van is.
-----	---

32.	Garantie op de Producten gaan in op het moment dat de Producten op locatie van Opdrachtgever zijn geleverd.
33.	Als supportreactietermijnen gelden: binnen 2 uur reactie en 'NBD on site'. Opdrachtnemer sluit een hierop passende overeenkomst af met de betreffende fabrikant(en) waarin is gefaciliteerd dat Opdrachtgever voor support rechtstreeks contact met de fabrikant kan opnemen.
34.	Opdrachtnemer geeft een terugkoppeling dat support (ondersteuning) is ingekocht bij een fabrikant en levert bewijs aan dat dit daadwerkelijk is ingekocht. Tevens moeten datum van ingang en einddatum zijn aangeven.
35.	Opdrachtnemer garandeert voldoende aanwezige kennis en gecertificeerde medewerkers in te zetten bij eventuele klachten en garantieafhandelingen.
36.	De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle Gebreken die een geleverd Product vertoont gedurende het normale gebruik binnen de garantietermijn.
37.	Opdrachtnemer bevestigt bij een garantieclaim van Opdrachtgever uitsluitend fabrikantonderdelen (OEM) te gebruiken met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur.
38.	Ten behoeve van de registratie van garanties op geleverde producten verplicht Opdrachtnemer zich tot het bijhouden van een administratie die, per individueel geleverd Product op type/serienummer inzage geeft in de bijbehorende garantietermijn en -regeling. Deze administratie wordt op eerste verzoek binnen 10 werkdagen met Opdrachtgever gedeeld.
39.	Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer op eerste verzoek binnen 10 werkdagen een kopie van alle voor Opdrachtnemer geregistreerde gegevens beschikbaar stellen.
40.	Opdrachtnemer garandeert alle Gebreken te herstellen of te laten herstellen binnen vijftien (15) werkdagen na opdracht door Opdrachtgever, inclusief eventueel terugzending van het gerepareerde Product.
41.	Bij een defect aan een geleverd Product waarvan de garantieperiode is verstreken zal Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen na melding door Opdrachtgever een offerte uitbrengen voor alle kosten en de tijdsduur van de reparatie.
42.	Opdrachtnemer stelt updates en patches beschikbaar op de firmware van Producten. De software images van patches en updates dienen, nadat deze door de fabrikant zijn vrijgegeven, onmiddellijk en 24x7 kosteloos te downloaden zijn.
43.	Documentatie dient in de Nederlandse taal of Engelse taal beschikbaar te zijn gesteld.
44.	Indien een door Opdrachtgever besteld component onderdeel wordt van een server en/of storage oplossing waar reeds een supportovereenkomst voor is afgesloten, dient dit component te worden opgenomen in de betreffende onderhoudsovereenkomst. Opdrachtnemer dient hiervan binnen vijf werkdagen na levering een bevestiging te sturen aan Opdrachtgever.

45.	Alle server apparatuur wordt zonder een operating system aangeboden en geleverd. Alle storage apparatuur wordt met een operating system aangeboden.
-----	---

Service Level Agreement

De Service Levels vanuit Opdrachtnemer voor deze aanbesteding zal bestaan uit:

46.	De Opdrachtnemer beschikt over een Nederlands of Engelstalig contactpersoon die minimaal bereikbaar is op maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur, waar Opdrachtgever contact mee op kunnen nemen voor ondersteuning met betrekking tot de dienstverlening die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever verricht.
47.	Opdrachtnemer dient voor de geleverde producten ondersteuning te bieden in de vorm van een coördinerende rol, in zeer incidentele geval(len) van problemen met één of meerdere fabrikanten, storingen en/of bugs. Opdrachtgever verlangt, wanneer een beroep wordt gedaan op ondersteuning, een reactietijd van maximaal 8 werkuren.

MVOI

48.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer wordt gekozen voor biobased materiaal is deze minimeis niet van toepassing. Opdrachtnemer levert op verzoek bewijsmiddelen aan.
49.	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25 gram mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten 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). Opdrachtnemer levert op verzoek bewijsmiddelen aan.
50.	Opdrachtnemer bevestigt voor de uitvoering van de opdrachten de arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) toe te passen, waaronder: tegengaan kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie en het toestaan van collectieve onderhandelingen en vakbondsvrijheid.

Prijsopgaveformulier

51.	Opdrachtnemer bevestigt op de prijzenbijlage zijn opslagpercentages te hebben opgegeven. Opdrachtgever bevestigt dat deze percentages onderdeel zijn van de totstandkoming van de verkoopprijs exclusief btw bij een Nadere Offerteaanvraag. Voor Opdrachtnemer is het
-----	---

	duidelijk dat de inkoopprijs vermeerderd dient te worden met het opslagpercentage (van de inkoopprijs) om tot de verkoopprijs te komen. In het opslagpercentage zitten alle relevante prijscomponenten van Opdrachtnemer zoals kosten voor diensten, kosten voor logistiek, winstmarge etc.
52.	Opdrachtnemer bevestigt dat de ingevulde opslagpercentages van kracht blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst, ook als in die periode nieuwe modellen op de markt komen.
53.	Opdrachtnemer is bereid en in staat om, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen dat de door Opdrachtnemer gehanteerde inkooprijzen inderdaad voor die prijzen zijn of worden ingekocht. Daarnaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid een audit uit te voeren om inzicht te krijgen in prijsopbouw in de aangeboden offertes. Opdrachtnemer verleent hier alle medewerking aan.

Facturering

54.	De factuur moet zijn voorzien van routenummer 621 (bij Peppol bij de tag "Orderreference") en naam van uw contactpersoon bij Opdrachtgever en een duidelijke BTW-specificatie. De factuur wordt getoetst aan de wettelijke eisen die de Belastingdienst aan een factuur stelt. Indien de factuur hier niet aan voldoet wordt de factuur geretourneerd en wordt niet tot betaling overgegaan.
55.	De Opdrachtnemer verstuurt de factuur nadat de Opdrachtgever heeft bevestigd de levering te hebben ontvangen.
56.	De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat Opdrachtgever de factuur heeft ontvangen.
57.	U kunt een e-factuur sturen bij voorkeur via het netwerk van Peppol (voorheen Simplerinvoicing). Het OIN-nummer van de gemeente Súdwest-Fryslân is 0000000182328844000. Geen e-facturering? Het is ook mogelijk een factuur in pdf-formaat te sturen. Deze kunt u mailen naar: Facturen@sudwestfryslan.nl

Herzieningsclausules

58.	Herzieningsclausule 1: Merken Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer besluiten om naast geoffreerde merken nog andere A-merken of daaraan gelijkwaardig toe te voegen aan de overeenkomst als marktontwikkelingen en/of technische (door)ontwikkeling van de installed base dit nodig maakt. Een marktontwikkeling zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat de fabrikant/vendor van een afgenomen merk leveringsproblemen zou krijgen door grondstofgebrek of staking of zelfs failliet gaat. Een dergelijke eventualiteit zal ook negatieve gevolgen kunnen hebben voor de (door)ontwikkeling van de installed base. De geraamde (netto)waarde (als surplus op de lopende kosten van de initiële merken) is maximaal € 1.000.000,- (zegge: één miljoen, exclusief btw) (exclusief btw) tijdens de maximale looptijd van de overeenkomst.
-----	--

59.	Herzieningsclausule 2: Support en ondersteuning Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer besluiten om de specificaties van Support en Onderhoud aan te passen aan de overeenkomst als marktontwikkelingen en/of technische (door)ontwikkeling van de installed base en/of beschikbaarheid deskundig personeel dit nodig maakt en/of de gecontracteerde support en ondersteuning niet goed past bij de daadwerkelijk benodigde support en ondersteuning. De kosten van een aanpassing zullen vergelijkbaar zijn met het in de markt gangbare prijsverschil in procenten tussen de diverse niveaus van support en ondersteuning. De geraamde waarde van een 'upgrade' van Support en Onderhoud is een verhoging van maximaal 50% van de kosten van het voorgaande (overeengekomen) kostenniveau Support en Ondersteuning. De geraamde waarde van een downgrade bedraagt een verlaging van maximaal 10% van de kosten van het voorgaande kostenniveau Support en Ondersteuning.
60.	Herzieningsclausule 3: Uitbreiding aantal locaties Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan de Overeenkomst qua omvang worden uitgebreid wanneer er een of meerdere gemeentelocaties (met werkplekken) bijkomen waarvoor extra servers moeten worden ingekocht. De geraamde waarde hiervan is maximaal € 1.000.000,- (zegge: één miljoen, exclusief btw) tijdens de maximale looptijd van de Overeenkomst.