

Bijlage A1 PvE versie 2

A	Garantie	
A.1	De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden in acht genomen, waarbij in geval van hardware een minimumtermijn geldt van 12 maanden. De standaard garantietermijn op softwareproducten bedraagt minimaal 3 maanden na levering.	
A.2	De garantietermijn start na aflevering door Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever.	
A.3	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.	
A.4	Opdrachtnemer garandeert voor de duur van de fabrieksgarantie na acceptatie van geleverde apparatuur, dat de gebreken en of onvolkomenheden in de geleverde apparatuur voor rekening van Opdrachtnemer zullen worden hersteld.	
A.5	Indien de reparatie van de hardware buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit vooraf voor aan de Opdrachtgever. Zij besluiten vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.	
A.6	Indien het door Opdrachtnemer geleverde systeem binnen de garantietermijnen van de fabrikanten uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal Opdrachtnemer kosteloos zorg dragen voor een vervangend systeem.	
A.7	Voor alle geleverde hardware geldt dat gedurende de garantieperiode geen kosten in rekening mogen worden gebracht voor het geleverde, met uitzondering van de schade die aan de geleverde producten zijn toegebracht die aan Opdrachtgever zijn te wijten.	
A.8	Opdrachtnemer neemt geleverde hardware zonder extra kosten retour en vervangt deze kosteloos, indien bij ingebruikname door Opdrachtgever (of anderszijds binnen een periode van 10 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de apparatuur.	
A.9	De door de fabrikant geboden doorontwikkeling van en het onderhoud op de hardware wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer gegarandeerd.	
B	Levering	
B.1	Inschrijver dient initieel alle hardware in nieuwstaat te leveren. De Opdrachtnemer heeft bij uitbreiding of bij het vervangen van defecte hardware item(s) de mogelijkheid om hardware in refurbished staat aan te bieden, mits: 1. vanuit kosten oogpunt voor de Opdrachtgever een voordeel te behalen is; 2. het betreffende hardware-item(s) als zodanig op de markt verkrijgbaar zijn; 3. niet ingeleverd wordt op support; 4. samengesteld is uit deugdelijke onderdelen; 5. voorzien is van het meest recente versie van een operatingsysteem en firmware (indien van toepassing); 6. bestemd is voor de Nederlandse markt; 7. producten vrij zijn en zonder beperkingen te gebruiken (vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen).	
B.2	Software, waaronder beheertoolsing, die door de Opdrachtnemer op systemen van de Opdrachtgever wordt geïnstalleerd, is rechtmatig verkregen en wordt conform de condities van de softwareleverancier ingezet en gebruikt.	

B.3	Opdrachtnemer stemt er mee in dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft.	
B.4	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.	
B.5	Opdrachtnemer stemt ermee in dat als hij aantoonbaar door bijvoorbeeld een Benchmarkonderzoek niet marktconform handelt, dat Opdrachtgever ook andere partijen buiten de Raamovereenkomst mag benaderen om te voorzien in een behoefte die binnen de reikwijdte van de raamovereenkomst had kunnen vallen. Opdrachtnemer verplicht zich op het eerste verzoek van Opdrachtgever mee te werken aan een in opdracht van Opdrachtgever uit te voeren onderzoek (het Benchmarkonderzoek) naar de marktconformiteit van de prijs-kwaliteitsverhouding van de diensten in hun geheel. Het Benchmarkonderzoek zal worden uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde, onafhankelijke derde naar keuze van Opdrachtgever.	
B.6	Oude apparatuur blijft in bezit van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer deze apparatuur afvoert. Het moment van afvoeren kan later liggen dan het moment waarop de nieuwe apparatuur wordt geïnstalleerd, zodat Opdrachtgever eventueel tijdelijk op oude apparatuur kan terugvallen.	
B.7	Opdrachtnemer is geautoriseerd door de fabrikant(en) om de in de Aanbestedingsleidraad beschreven hardware aan te houden, te leveren, te installeren en te onderhouden.	
B.8	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn alleen toegestaan na overleg met de Opdrachtgever.	
B.9	Opdrachtgever verwacht dat door de verdergaande ontwikkeling van de technologie in de komende jaren hardware, software en/of diensten beschikbaar komen die vallen binnen de scope van deze aanbesteding, maar verbeterde functionaliteit bieden. Wanneer dit zich tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst voor doet, wil Opdrachtgever die verbeterde apparatuur of dienstverlening kunnen afnemen van Opdrachtnemer.	
B.10	Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor het plegen van Onderhoud en het leveren van Diensten ten aanzien van de Producten uit de installed base en op alle nieuw geleverde Producten. Om te borgen dat de Opdrachtgever met betrekking tot updates/upgrades en patches compliant is dient Opdrachtnemer support op de installed base en op toekomstig aan te schaffen hardware en bijbehorende software aan de achterkant in zijn geheel onder te brengen bij de fabrikant. Opdrachtnemer draagt zorg voor het waarborgen van fabrikanten support voor alle componenten uit bestaande installed base en op nieuwe apparatuur. Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het recht om met betrekking tot support jaarlijks de controle te doen of de juiste service entitlements zijn ingekocht bij de fabrikant.	

C	Service Management	
C.1	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bij een volledige of gedeelde onderbreking (prio 1 of prio 2), bij kwaliteitsproblemen van het component welke niet leiden tot uitval (prio 3) of overige vragen (prio 4) ondersteuning levert, waarbij de volgende servicelevels minimaal verwacht mogen worden: - Telefonische ondersteuning, 24/7 • prio 1: <30 minuten • prio 2: <4 uren • prio 3: <1 werkdag • prio 4: <2 werkdagen - Ondersteuning op locatie 24/7 • prio 1: <4 uren • prio 2: <1 werkdag • prio3: <2 werkdagen, • prio 4: <5 werkdagen - Vervanging van defecte componenten 24/7 • prio 1: <4 uren • prio 2: <1 werkdag • prio3: <2 werkdagen • prio 4: <5 werkdagen	
C.2	Beoogde overlegstructuur met Opdrachtnemer 1) Halfjaarlijks: voortgang inzet kennis/expertise Opdrachtnemer Minimaal aanwezig: servicemanager Doel: regisseren praktijk conform servicelevels 2) Halfjaarlijks: Capaciteit en beschikbaarheid Minimaal aanwezig: servicemanager, product owner Doel: optimaliseren en tunen beschikbaarheid en capaciteit 3) Jaarlijks: Visie en roadmap van de dienst Minimaal aanwezig: product owner Doel: Tijdig kunnen inspelen op ontwikkelingen in de markt 4) Jaarlijks: Contractoverleg Minimaal aanwezig: accountmanager, servicemanager Doel: op basis van contract en SLA, bespreken contractverlenging	
C.3	De SLA is ook van toepassing op Nadere opdrachten die zien op Support op producten/componenten die niet onder de ze Raamovereenkomst zijn verworven en waarvoor Opdrachtnemer wordt gecontracteerd om deze te leveren en te Supporten.	
C.4	Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan voor het klantcontact en voorkomend geval van escalaties gedurende de gehele uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste vervanger gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.	

C.5	Opdrachtnemer heeft een supportdesk in beheer voor 2e- en 3e-lijns support. Deze supportdesk is niet belegd bij een derde partij.	
C.6	Voor support dient Opdrachtnemer een Nederlandstalige telefonische helpdesk service ten behoeve van technische ondersteuning van automatiseringspersoneel van Opdrachtgever ter beschikking te hebben.	
C.7	Wanneer een storing niet door de supportdesk van Opdrachtnemer kan worden opgelost en doorgezet wordt naar een derde partij, dan verklaart Opdrachtnemer zich probleemhouder van de storing richting de derde partij. In die hoedanigheid wordt opgetreden om tot een snelle oplossing te komen.	
C.8	Opdrachtnemer houdt een storingsadministratie bij en stelt deze via een storingsportal beschikbaar aan Opdrachtgever.	
C.9	Opdrachtnemer heeft een signalerende en meldingsplicht ten aanzien van storingen of andere geconstateerde belemmeringen voor de dienstverlening aan Opdrachtgever.	
C.10	Opdrachtnemer garandeert een maximale downtime van totaal 18 uren per jaar en 4 uur aaneengesloten, met betrekking tot die producten/componenten waarvoor hij de Support levert aan Opdrachtgever. Geplande downtime gedurende het onderhoudswindow wordt niet gezien als downtime.	
C.11	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over en ontwerpt, levert, implementeert en ondersteunt alle hardware inclusief aanvullende diensten conform de in de Aanbestedingsleidraad incl. bijlagen gestelde uitgangspunten en voorwaarden.	
C.12	In het geval Opdrachtnemer de voor de dienstverlening aan Opdrachtgever benodigde hardware realiseert via (het netwerk van) een derde partij, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de totale dienstverlening die over deze infrastructuur en/of aansluitingen plaatsvindt. Onder dienstverlening wordt onder andere verstaan: aanleg en aansluiting, migratie, escalaties, (netwerk)diensten die Opdrachtnemer van een derde partij afneemt en facturering.	
C.13	Inschrijver gaat er mee akkoord dat hij na het verzenden van de gunningsbeslissing een SLA opstelt, overeenkomstig de in de Aanbestedingsleidraad incl. bijlagen. Deze SLA dient tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd te worden.	
C.14	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever doorlopend (minimaal éénmaal per maand) en bij voorkeur realtime over de status van: 1. Uitstaande bestellingen en selectieprocessen. 2. Uitstaande garantie aanspraken en supportwerkzaamheden. 3. Minimaal 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging/verlenging van (deel-)overeenkomsten	
C.15	Opdrachtnemer verzorgt tenminste ieder kwartaal, één keer per jaar en eventueel tussentijds op verzoek van DOWR een digitale rapportage over de geleverde hardware in een met Opdrachtgever afgestemd format, zoals nader zal worden uitgewerkt in de SLA.	

D	Kennis	
----------	---------------	--

D.1	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de organisatie van de Opdrachtgever als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.	
D.2	Indien Opdrachtgever meent dat in het belang van een goede uitvoering van de overeenkomst het noodzakelijk of wenselijk is om personeel van Opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de diensten te vervangen, dient de Opdrachtnemer gevolg te geven aan het verzoek tot vervanging van het personeel. Vervanging geschiedt door gelijkwaardig gekwalificeerd personeel. De Opdrachtgever bepaalt of sprake is van gelijkwaardig gekwalificeerd personeel gebaseerd op eerdere gestelde requirements.	
D.3	Indien Opdrachtnemer meent dat in het belang van een goede uitvoering van de overeenkomst het noodzakelijk of wenselijk is om personeel van Opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de diensten te vervangen dient in overleg met de Opdrachtgever gelijkwaardig gekwalificeerd personeel te worden ingezet voor de uitoefening. De Opdrachtgever bepaalt of sprake is van gelijkwaardig gekwalificeerd personeel gebaseerd op eerdere gestelde requirements.	
D.4	Alle medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden, beschikken door opleiding of ervaring over voldoende kennis en kunde, zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de Werkzaamheden goed en rekening houdend met de in dit document gestelde eisen uit te voeren.	
D.5	Opdrachtnemer voorziet medewerkers van Opdrachtgever op verzoek van de van toepassing zijnde opleiding en training (inclusief certificering indien van toepassing).	
D.6	Opdrachtnemer denkt mee met Opdrachtgever en is proactief en innovatief wat tot uiting komt door verbetervoorstellen in financiële of functionele zin.	
D.7	Opdrachtnemer zal actief richting Opdrachtgever communiceren over nieuwe releases, bugfixes, known-errors en/of functionele wijzigingen zoals door de fabrikanten beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtnemer.	
D.8	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen mee.	

E	Documentatie en communicatie	
E.1	Project- en beheerdocumentatie, registratie en rapportage omtrent de geleverde dienstverlening vindt plaats in de Nederlandse taal.	
E.2	Documentatie dient de volgende onderdelen minimaal te bevatten: - Grafisch overzicht van de aangeboden oplossing, inclusief koppelingen met bestaande ICT-infrastructuur; - Configuratiebeschrijvingen; - Afwijkingen van de standaard zoals door de productleverancier wordt aangeleverd; - Overzicht serienummers en licenties; - Beschrijving rackindeling; - Beheerinstructie beschrijvingen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de documentatie gedurende de looptijd bijhoudt.	
E.3	Indien Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaam is, conformeert Opdrachtnemer zich aan de laatste aan hem door Opdrachtgever ter beschikking gestelde versie van de Huisregels en zal zijn medewerkers hier adequaat over informeren.	

E.4	Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever.	
E.5	Op locaties van Aanbestedende dienst volgen de Medewerkers van Inschrijver te allen tijde de instructies van personeel van de Aanbestedende dienst op.	
E.6	Op locaties van Aanbestedende dienst wordt door Medewerkers van Inschrijver uitsluitend Nederlands gesproken. Alle Werkzaamheden en correspondentie daarover vinden plaats in het Nederlands.	

F	Implementatie	
F.1	Opdrachtnemer is op verzoek van Opdrachtgever minimaal in staat om de volgende dienstverlening te leveren op locatie van de Opdrachtgever: • Inbouwen, plaatsen, assembleren, configureren, vervangen, uitbouwen en verwijderen van Producten. • Bekabelen van Producten. • Labelen van Producten en kabels. • Uitvoeren van firmware upgrades. • Wissen van data op datadragers. • Afvoeren Producten.	
F.2	Indien een bestelling van Opdrachtgever niet-standaard Producten en Diensten noodzakelijk maakt, brengt de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte uit, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de Producten en Diensten die in de Raamovereenkomst overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden of Producten die niet in de Raamovereenkomst overeengekomen zijn.	
F.3	De Opdrachtgever hanteert de Prince2 methodiek. De Opdrachtnemer conformeert zich aan deze methodiek voor het uitvoeren van de werkzaamheden.	
F.4	In geval van geplande downtime dient Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen, gebruik te maken van het volgende maintenance window: - donderdagavond van 18:00 uur tot 21:00 uur; of - op een zaterdag van 09:00 uur tot 16:00 uur. Buiten het maintenance window mag gedurende migratie/transitie geen downtime plaatsvinden waarbij het bedrijfsproces van de opdrachtgever verstoord wordt.	

G	Beveiliging	
G.1	De op te leveren producten/dienstverlening worden conform Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) aangeboden.	
G.2	Jaarlijks wordt op technische naleving van beveiligingsnormen en risico's ten aanzien van de feitelijke veiligheid getoetst. Dit kan bijv door (geautomatiseerde) kwetsbaarheidsanalyses of pentesten.	
G.3	Opdrachtnemer borgt de vertrouwelijkheid van bedrijfsmiddelen, waaronder data, die voor hem toegankelijk zijn of hij ter beschikking of ter inzage krijgt. Deze bedrijfsmiddelen kunnen zeer bedrijfs- en privacygevoelige gegevens bevatten.	
G.4	De data mag niet zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever buiten de datacenters worden gebracht.	

G.5	Werkzaamheden in de datacentra worden door of onder auspiciën van de Opdrachtgever uitgevoerd.	
-----	--	--

H	Duurzaamheid en milieu	
H.1	De hardware die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever voldoet minimaal aan de op het moment van bestellen geldende relevante duurzaamheidseisen van het Rijk: https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=1#//7/1//nl	
H.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.	
H.3	De Inschrijver dient, op verzoek van Opdrachtgever, het verpakkingsmateriaal van geleverde systemen zonder extra kosten terug te nemen en op een milieuvriendelijke manier te verwerken.	
H.4	De verpakkingen zijn CFK-vrij.	
H.5	De behuizing van de apparatuur bevat geen broomhoudende brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.	

I	Assortiment	
I.1	Inschrijver levert zonder enige beperking of enig voorbehoud tenminste alle, als zodanig door de markt gekende A-merken rechtstreeks van de fabrikant of zijn vertegenwoordiger. Onder 'A-merk' wordt hier verstaan een merk met een marktaandeel in Europa van minimaal 3% (aangetoond door publicaties van Gartner of vergelijkbaar), met een website waar drivers en tools voor de te leveren hardware kunnen worden gedownload en waar supportissues kunnen worden geraadpleegd. Onder het 'leveren van een merk' wordt verstaan dat Inschrijver een ruim aanbod van het merk binnen de categorie tijdig kan leveren. Daarnaast levert Inschrijver vanwege de sterke technische afhankelijkheid tenminste de volgende, momenteel bij Opdrachtgever ingezette merken: • Cisco • NetApp	

J	Opslagpercentage en Marktconformiteit	
J.1	Op verzoek biedt de Opdrachtnemer de de inkoopfactuur van de betreffende fabrikant of distributeur waar de Nadere Offerte op is gebaseerd kosteloos aan.	
J.2	De bij inschrijving opgegeven opslagpercentages op de, door de betreffende fabrikanten of distributeurs in rekening gebrachte inkooprijzen, zijn als maximum bindend voor Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dus inclusief eventuele verlengingen. In de percentages dienen alle kosten begrepen te zijn, waar onder meer toe behoren voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg en alle bijkomende kosten, hiernaast de afhandeling van licentiegeschillen en issues.	

J.3	Inschrijver neemt indien van toepassing minimaal het volgende in zijn Nadere offerte op: • De inkoopprijs die de fabrikant of distributeur aan Opdrachtnemer in rekening brengt; • De verkoopprijs van de Opdrachtnemer; • De eventuele kosten voor additionele dienstverlening. Op verzoek van Opdrachtgever kan worden gevraagd om andere documenten waarmee de inkoopprijs van de fabrikant of distributeur van de ICT-Hardware door Opdrachtgever geverifieerd kunnen worden.	
J.4	Opdrachtgever heeft het recht om een marktconformiteitstoets uit te voeren. De uitslag hiervan wordt gedeeld met Inschrijver. Indien noodzakelijk, wordt het opslagpercentage door Inschrijver aangepast zodat de prijzen voor Opdrachtgever marktconform blijven. Opdrachtgever behoudt zich ook het recht voor om het betreffende artikel uit de benchmark bij de betreffende leverancier(benchmarkpartij) te bestellen. De resultaten van deze marktconformiteitstoets(en) worden meegewogen in de beslissing om een optie tot verlenging vanuit de Aanbestedende dienst te lichten. Daarnaast wordt intern de klanttevredenheid uitgevraagd bij de diverse besteleenheden. Deze klanttevredenheidstoets wordt ook meegenomen in de beslissing om de optie tot verlenging te lichten.	
J.5	Wanneer er in 3 marktconformiteitstoetsen een prijsoverschrijding van ten minste 10% heeft plaatsgehad, houdt Opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst met de leverancier te ontbinden.	

K	Webportal	
K.1	Inschrijver biedt zonder meerkosten een flexibel online serviceportaal of webshop welke voldoet aan de volgende voorwaarden: • Mogelijkheid tot plaatsen van orders incl. in te voeren kenmerken; • Mogelijkheid tot opvragen van offertes; • Mogelijkheid tot het opvragen van facturen; • Mogelijkheid tot plaatsen van RMA's incl. in te voeren kenmerken.	
K.2	Het online serviceportaal of webportal bevat een CMDB met ten minste: • Merk • Type • Serienummer	
K.3	De Aanbestedende dienst kan de accounts van het online serviceportaal of webportaal beheren zoals: • Aanmaken en verwijderen van accounts; • Toewijzen van autorisaties (lees, schrijf en beheerrechten); • Reset van wachtwoorden.	

Inschrijver	
Onderneming:	
Functie:	

Bijlage A1 PvE ROK ICT Hardware

Naam rechtsgeldige ondertekenaar:	
Datum:	
Handtekening:	