ASTRON

Programma van eisen

LOAR2.0 CEP Upgrade

Datum:	28-06-2024
Status:	definitief
Versie:	2

.

Eis	Leveringscapaciteit
1	Opdrachtnemer is in staat om apparatuur te leveren zoals beschreven in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document binnen de volgende marktsegmenten en Fabrikanten: GPU servers: ASUS, Gigabyte, Quanta Cloud Technology Enterprise data storage: Hitachi, NetApp, Lenovo, Supermicro Compute servers: Dell, HPE, Lenovo Met betrekking tot bovengenoemde Fabrikanten geldt: dan wel aantoonbaar vergelijkbaar in het kader van aanvragen voor levering van apparatuur door Aanbestedende Dienst gedurende de Raamovereenkomst.
2	Opdrachtnemer betrekt de apparatuur direct van (de Nederlandse vestiging van) de Fabrikant, hierna te noemen "de Fabrikant".
3	Indien Opdrachtnemer niet of niet binnen de gewenste levertijd kan leveren, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de apparatuur elders te verwerven.
	Kennispartner en contactpersonen
4	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst activiteiten ontplooien om kennis te nemen van de technische context van het LOFAR alsook om kennis te delen met Aanbestedende dienst over markt- en productontwikkelingen.
5	Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst zullen uitwerking geven aan een overleg- en communicatieplan ter vastlegging van: • Frequentie en inhoud van managementoverleg; • De routing en daarbij betrokken functionarissen van het aanvraag- en offerteproces; • Aanspreekpunten binnen de organisatie van Opdrachtnemer en Fabrikanten die geraadpleegd kunnen worden bij ad-hoc vragen van technici van Aanbestedende dienst. Daarbij worden tevens maatregelen beschreven ter vermijding van verwarring/tegenstrijden op de lijn tussen Opdrachtnemer en Fabrikanten.
	Support
6	Onder "support" wordt het volgende verstaan: • technische ondersteuning op afstand; • vervanging van defecte hardware; • online support met software updates, technische waarschuwingen, een kennis databank en een systeem voor technische ondersteuning en aanmelding van defecte apparatuur. Deze support dient alle kosten te dekken die de Fabrikant maakt voor het verhelpen van defecten aan de hardware of software gedurende de gevraagde support periode zolang de apparatuur gebruikt wordt binnen de door de Fabrikant documenteerde parameters.
7	Op alle apparatuur wordt een supportcontract geleverd op naam van Aanbestedende dienst.
8	Bij aanvraag van apparatuur zal Opdrachtnemer overleg plegen met Aanbestedende dienst over de gewenste serviceniveaus die de Fabrikant kan bieden. Eisen 6 en 9 zijn daarbij in alle gevallen het uitgangspunt.
9	Supportcontracten voldoen aan de volgende kenmerken: a) Voor elke Fabrikant wordt bij eerste levering van apparatuur een support contract opgesteld met een looptijd van 5 jaar. Het contract verwijst naar een bijlage met de actuele inventarisatie van alle geleverde apparatuur, van deze Fabrikant, waar het support betrekking op heeft alsook de einddatum van de looptijd van het support; b) Het indienen van support tickets en de afhandeling daarvan geschiedt middels rechtsreeks contact tussen Aanbestedende dienst en de Fabrikant; c) Support tickets dienen binnen 4 uur door de Fabrikant in behandeling genomen te worden; d) De support procedure voorziet in een statusbevestiging waarbij de Fabrikant accepteert dat een apparaat of onderdeel defect is en dit naar de Fabrikant teruggestuurd wordt ter vervanging of reparatie. e) Bij statusbevestiging (zie b) voor 15:00 Nederlandse tijd verstuurt de Fabrikant een vervangend apparaat of onderdeel voor levering op de volgende werkdag. Bij

	statusbevestiging na 15:00 vindt levering plaats binnen twee werkdagen. ASTRON zal het defecte apparaat of onderdeel terugsturen indien nodig, maar dit is geen beperkende voorwaarde voor tijdige levering van vervanging; f) De tevredenheidsclausule (zie eis 19) waarmee de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt getoetst wordt tevens opgenomen in het support contract.
	Offerteaanvraag en offerte
10	De Offerteaanvraag voor levering en support wordt binnen uiterlijk vijf werkdagen in behandeling genomen door Opdrachtnemer.
11	De Offerteaanvraag voor levering zal vergezeld gaan van: • nadere specificaties van de apparatuur waaronder de van toepassing zijnde Open Standaarden toegepast (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht); • in voorkomende gevallen een specifieke probleem- of vraagstelling; • de uiterlijke levertermijn; • de acceptatieprocedure (acceptatietest);
12	Op verzoek van Aanbestedende dienst verstrekt Opdrachtnemer advies met het oog op een betere fit van de offerteaanvraag op de behoefte alvorens offerte uit te brengen.
13	Opdrachtnemer brengt één of meerdere offertes uit naar gelang er sprake is van keuze tussen verschillende Fabrikanten met betrekking tot de apparatuur in combinatie met het support. Daarbij gelden de volgende voorwaarden: a) De leveringen van goederen en diensten aan LOFAR ERIC zijn vrijgesteld van btw. Inkooporders vanuit LOFAR ERIC gaan vergezeld van een certificaat van de Belastingdienst waarmee u rechtmatig facturen zonder btw in rekening kunt brengen; b) Voor elk van de betreffende Fabrikanten wordt een opsomming van de apparatuur vermeld, de totaalprijs en de in rekening te brengen commissie over de totaalprijs; c) Voor elk van de betreffende Fabrikanten wordt de totaalprijs van het support vermeld en de in rekening te brengen commissie over de totaalprijs; d) Opdrachtnemer verschaft aan Opdrachtgever inzicht in de quotes van toeleverende Fabrikanten; e) Offertes worden beoordeeld op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding. Daarbij wordt een afweging gemaakt tussen de doelstellingen zoals vermeld in het paragraaf 1.4 van het Beschrijvend document en de TCO (de kosten van aanschaf alsook van vijf jaar support en gebruik). Binnen de aanvraag voor offerte kunnen nadere criteria worden opgesteld.
14	Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor onderzoek te (laten) doen naar de marktconformiteit van aangeboden prijzen.
	Levering en acceptatie
15	Levering geschiedt uitsluitend en in alle gevallen op basis van een inkooporder die Opdrachtnemer van Aanbestedende dienst ontvangt.
16	Bij levering wordt een pakbon meegezonden die door Aanbestedende dienst moet worden afgetekend. Afwijkingen tussen het geleverde en de bestelorder dienen kosteloos door Opdrachtnemer te worden hersteld binnen uiterlijk 5 werkdagen nadat Opdrachtnemer hiervan in kennis is gesteld.
17	De onderstaande acceptatieprocedure is van toepassing tenzij er omstandigheden zijn waardoor Opdrachtgever genoodzaakt is om hier vanaf te wijken: 1) ASTRON voert binnen 20 werkdagen na levering de testen uit zoals overeengekomen en beschreven bij de Offerteaanvraag; 2) Het testresultaat wordt met Opdrachtnemer besproken. Als het testresultaat aan alle eisen voldoet, dan volgt acceptatie van de Producten; 3) Indien het testresultaat niet voldoet aan alle eisen, dan wordt in gezamenlijk overleg een plan opgesteld teneinde binnen 20 werkdagen alsnog tot acceptatie over te kunnen gaan; 4) Indien vervolgens alsnog niet aan de eisen wordt voldaan kan Opdrachtgever besluiten de Producten aan Opdrachtnemer te retourneren. zoals vermeld in de Offerteaanvraag of oorspronkelijke offerteaanvraag (ingeval van vervanging van uitgevallen apparatuur). Een succesvolle acceptatietest is voorwaarde voor acceptatie en betaalbaarstelling van de factuur.

18	De acceptatietest voorziet in de mogelijkheid tot kosteloos herstel na eerste falen. Indien de test ten tweede male faalt kan Aanbestedende dienst kosteloze vervanging door een gelijkwaardig apparaat verlangen of het apparaat elders verwerven. In alle gevallen draagt Opdrachtnemer zorg voor kosteloze retournering van het apparaat dat faalt in de acceptatietest.
	Uitvoering van de Raamovereenkomst
19	Aanbestedende beoordeelt de uitvoering van de Raamovereenkomst aan de hand van het criterium klanttevredenheid. Klachten, na hoor en wederhoor, dienen in dat kader conform afgesproken verbetermaatregelen te worden opgelost. Het herhaaldelijk niet nakomen van afgesproken verbetermaatregelen kan leiden het eenzijdig opzeggen van de Raamovereenkomst door Aanbestedende dienst. De betreffende procedure is opgenomen in de concept Raamovereenkomst.