

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Ten aanzien van de Internetdiensten dienen de volgende eisen te worden ingevuld. Het Programma van Eisen heeft een knock-out karakter: het niet voldoen aan één of meerdere van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting.

1 Internetdiensten en GGI-netwerk aansluiting

1.1 Programma van Eisen algemeen	
1.	Al het verkeer dient transparant en ongefilterd getransporteerd te kunnen worden. Dit betekent dat alle op IP-gebaseerde protocollen over de verbinding getransporteerd moeten kunnen worden, tenzij dit de continuïteit van de dienstverlening aantoonbaar in gevaar brengt;
2.	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de dienstverlening, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn het invullen van de eisen in dit Programma van Eisen, kan de Opdrachtnemer alleen in rekening brengen via de tarieven van de diensten zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad;
3.	De bandbreedtes van de Diensten zoals genoemd in het prijsinvulformulier zijn de bandbreedtes die zowel bij het versturen als ontvangen van dataverkeer minimaal moeten worden gerealiseerd;
4.	Als fysiek koppelvlak voor koper dient in ieder geval gebruik gemaakt te kunnen worden van een RJ-45 connector;
5.	Als fysiek koppelvlak voor fiber dient in ieder geval gebruik gemaakt te kunnen worden van LC of SC connectoren;
6.	Op het koppelvlak wordt gebruik gemaakt van Ethernet dat voldoet aan de bijbehorende IEEE 802.3 – standaard;
7.	Inschrijver koppelt de internet diensten op Tobias Asserlaan 1 2662 SB Bergschenhoek en Schuttevaerweg 48 3044 BB Rotterdam middels BGP (Border Gateway Protocol) om failover mogelijk te maken;
8.	Nieuw te leveren breedbandapparatuur dient te voldoen aan de eisen zoals omschreven in bijlage C.2 van de meest recente versie van de Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment (European Commission).
1.2 Beschikbaarheid	
9.	De beschikbaarheid van 99,95 mag worden gerealiseerd door de internetdiensten op Tobias Asserlaan 1 2662 SB Bergschenhoek en Schuttevaerweg 48 3044 BB Rotterdam als active-passive in te richten;
10.	De bandbreedtes van de internetdiensten zijn 1:1 tot en met de internet exchange waarmee de diensten zijn gekoppeld.
11.	De bandbreedtes van de diensten zijn gebaseerd op het gelijktijdig kunnen up loaden van 1Gbps en downloaden van 1Gbps.

1.3 Beveiliging	
12.	De Opdrachtnemer dient te zijn gecertificeerd volgens de ISO 27001 norm voor informatiebeveiliging, of de Opdrachtnemer dient een gelijkwaardig, op de ISO 27001 norm gebaseerd managementsysteem voor informatieveiligheid te hebben geïmplementeerd;
13.	Opdrachtnemer stelt SNMP-toegang tot eindapparatuur ter beschikking op de aansluitpunten voor monitoring en het uitlezen van SNMP IF-MIB statistieken.
14.	De opdrachtnemer biedt als onderdeel van de dienstverlening een Anti-DDos dienst op basis van de afgenomen dienstverlening.
1.4 Implementatie en migratie	
15.	In overleg met de opdrachtgever wordt de implementatie gestart binnen 2 weken na tekenen van de overeenkomst. De migratie en acceptatie gebeurt in overleg met Opdrachtgever;
16.	Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele implementatie een projectleider aan die ruime aantoonbare ervaring heeft met de implementatie van de aangeboden diensten, dienstverleningen de door opdrachtgever gevraagde oplossing;
17.	De projectleider rapporteert wekelijks aan opdrachtgever over planning, risico's, en voortgang aan de projectleider van de opdrachtgever;
18.	De (glasvezel) internetaansluitingen worden in pandig afgemonteerd in de bestaande server of patch ruimtes;
19.	Aangeboden diensten zijn uiterlijk 13 juni 2025 aan de Opdrachtgever opgeleverd.
1.5 Contractuele eisen	
20.	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van beheer en organisatie kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de tarieven van de Diensten;
21.	Inschrijver is eindverantwoordelijk voor de volledig aan Opdrachtgever aangeboden dienstverlening. Ook wanneer Opdrachtnemer voor deze dienstverlening diensten afneemt en/of verbindingen realiseert op het netwerk van een derde partij is Opdrachtnemer in dit kader hier volledig verantwoordelijk voor;
22.	Inschrijver levert opzet SLA in een bijlage. Inschrijver beheert en monitort de diensten proactief en geeft in de SLA aan hoe dit werkt en wie wat doet en hoe invulling gegeven wordt aan de gestelde eisen, welke procedures en protocollen er gelden, wie waarvoor verantwoordelijk is en wie met wie communiceert;
23.	Opdrachtgever kan door hem geconstateerde storingen 24 uur per dag 365 dagen per jaar melden bij de professionele helpdesk van de inschrijver. Inschrijver geeft in de SLA, te uploaden onder de tab kwaliteit, aan hoe dit werkt;
24.	Opdrachtnemer of provider van de Opdrachtnemer biedt een servicedesk als single point of contact die gedurende werkdagen van 08.00 tot 17.00 telefonische en per email bereikbaar is voor aan en afmeldingen van storingen, stellen van vragen over de diensten of facturen etc.
25.	De servicedesk van de Opdrachtnemer registreert elke melding in de portal en bevestigt de registratie binnen 15 minuten tijdens de genoemde openingstijden aan de betreffende contactpersoon;
26.	De servicedesk van de Opdrachtnemer informeert de betreffende contactpersoon over het verloop of afwikkeling van de melding binnen de overeengekomen SLA;

27.	Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, standaard en minor storingen. De indeling geschied op basis van de volgende criteria a. Een major storing: • Totale uitval van de internet diensten; • Totale uitval van de verbinding met het GGI-netwerk/Diginetwerk; b. Standaard storing: • Uitval van één van de twee redundante internetaansluitingen • Uitval van één van de twee verbinding met het GGI-netwerk/Diginetwerk
28.	Inschrijver hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's a. Een major storing: • Bevestiging binnen 15 minuten • Reactietijd: binnen 15 minuten • Hersteltijd: 4 uur na melding • Communicatie minimaal 1 x per half uur • Service periode 24 x 7 • Aanmeld periode 24 x 7 • 80% van de meldingen worden volgens SLA-norm afgehandeld b. Standaard storing: • Bevestiging binnen 15 minuten • Reactietijd: binnen 2 uur na melding • Hersteltijd: 18 uur na melding • Aanmeld periode 24 x 7 • Service periode werkdagen van 08.00 tot 17.00 • 80% van de meldingen worden volgens SLA-norm afgehandeld
29.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen de zorg voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening. De daarvoor benodigde afspraken worden vastgelegd in een DAP (document afspraken en procedures). 1x per half jaar vindt overleg plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: • De laatste halfjaarrapportages. • Performance over afgelopen halfjaar. • Major incidenten afgelopen halfjaar. • Trends en ontwikkelingen.
1.6 Facturatie	
30.	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten;
31.	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van omschrijving onderdeel opdracht een verzamel factuur;
32.	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht;
33.	Gegevens opdrachtnemer: a. Bedrijfsnaam b. Adres c. Telefoonnummer

	d. KvK-nummer e. Btw-nummer f. IBAN rekeningnummer g. Debiteurnummer
34.	Gegevens opdrachtgever: a. Organisatienaam b. Adres c. Contractnummer
35.	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: a. Factuurdatum b. Factuurnummer c. Ordernummer (indien van toepassing) d. Periode waar de factuur betrekking op heeft e. Contract- en verplichtingnummer, kostenplaats en kostendrager f. Contactpersoon
36.	Het kostenoverzicht bij nieuwe of aanvullende opdrachten als bijlage dient te bevatten: g. Factuurdatum h. Factuurnummer i. Afdelingscode/ Kostenplaats j. Ordernummer (indien van toepassing) k. Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) l. Prijs conform de offerte m. Totaal kosten (incl. en excl. btw) n. Een kopie van de door Opdrachtgever goedgekeurde offerte o. Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer

2 Diginetwerk/GGI-netwerk

2.1 Aanvullende eisen	
37.	Inschrijver realiseert voor Opdrachtgever een redundante toegang tot het GGI-Netwerk middels een (laag 2) verbinding naar de aansluitvoorziening van GGI-netwerk in Amsterdam of een aansluiting op het Diginetwerk zodat Opdrachtgever efficiënt en betrouwbaar communiceren met alle aangesloten overheidsorganisaties en gerelateerde organisaties ten behoeve van burgers en bedrijven;
38.	De bandbreedtes van de aansluiting met het GGI-Netwerk/ Diginetwerk is 1:1 tot en met aansluitvoorziening van GGI-netwerk in Amsterdam of met het Diginetwerk ;
39.	De bandbreedtes van de aansluiting is gebaseerd op het gelijktijdig kunnen uploaden van de gevraagde bandbreedte 100 Mbps en downloaden van 100 Mbps.

