

Bijlage 8 - Programma van Eisen Server- en Storageapparatuur (na Nvl I)

Begrippenlijst

Begrip	Verklaring
CERT-team	Computer Emergency Response Team; gespecialiseerd team van ICT-professionals dat in actie komt bij beveiligingsincidenten met computers of netwerken.
CMDB	Configuration Management Database; een type database die wordt gebruikt voor het beheren, documenteren, koppelen en volgen van configuratie-items (CI's) gedurende de levenscyclus van bijvoorbeeld een product, computersysteem of software.
DOA	Dead/Defect On Arrival; Een component of product is op het moment van levering (of binnen 30 dagen na in gebruik name) niet bruikbaar en/of voldoet niet aan alle vooraf gestelde functionele eisen.

1. Algemeen

Nummer	Eis
1.1	Inschrijver dient in te stemmen met de voorwaarden van de definitieve conceptovereenkomst (inclusief bijlagen), voorzien van de wijzigingen hierop die voortvloeien uit de nota van inlichtingen.
1.2	Inschrijver dient in te stemmen met de voorwaarden van de definitieve concept verwerkersovereenkomst (inclusief bijlagen), voorzien van de wijzigingen hierop die voortvloeien uit de nota van inlichtingen.
1.3	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding) welke in het Engels mag zijn opgesteld.
1.4	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende huisregels van Tilburg University: https://www.tilburguniversity.edu/nl/contact/huisregels
1.5	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende code of conduct van Tilburg University: https://www.tilburguniversity.edu/nl/over/gedrag-integriteit/code-conduct

2. Eisen Facturering

	Eis
2.1	Facturatie vindt plaats door middel van één elektronische factuur per maand Opdracht a. via PEPPOL, of b. in UBL 2.1 versie in .xml met maximaal 1 factuur per bestand
2.2	Op de factuur dient vermeld te worden: a) Proactis ordernummer. b) Budgetcode/naam besteller c) Contractnummer d) Geleverde Diensten e) Contactpersoon Tilburg University If applicable, Tilburg University's VAT number (NL002791250B01)
2.3	Als een ordernummer bestaat uit meerdere regels, dient in de factuur elke regel separaat te worden opgenomen.
2.4	Betaling door Aanbestedende Dienst geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.
2.5	De factuur dient te voldoen aan de wettelijke gestelde eisen en moet worden voorzien van elementen genoemd in de hiervoor opgenomen Eis. Facturen zonder deze kenmerken worden geretourneerd.

3. Eisen privacy en security

Nummer	Eis
3.1	Inschrijver dient te voldoen aan de eisen die gesteld zijn in het SURF Juridisch Normenkader (Cloud) services (JNK) en zorgt dat de inrichting blijvend aan deze eisen voldoet. De eisen zijn te vinden op: https://www.surf.nl/files/2019-01/surf_c-handreiking-beveiligingsmaatregelen---bijlage-c---versie-mei-2018.pdf
3.2	Inschrijver garandeert dat het applicatielandschap en gegevensuitwisseling blijvend voldoet aan de minimale veiligheidseisen als opgenomen in de Security Technical IT Checklist (STITCH) .

	Inschrijver aan wie de opdracht voorlopig is gegund dient voor ondertekening van de Overeenkomst aan te tonen aan de STITCH voorwaarden te voldoen. De bewijsvoering om te voldoen aan STITCH ligt bij Inschrijver. Inschrijver kan dit aantonen middels een pen test rapport of security rapport
3.3	Inschrijver stemt er mee in dat de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid heeft tot het uitvoeren van een veiligheidsaudit na voorlopige gunning en tijdens de looptijd van de overeenkomst door het CERT-team van de Aanbestedende Dienst. Inschrijver verleent hieraan volledige medewerking.

4. Eisen apparatuur, onderhoud en installatie

Nummer	Eis
4.1	Inschrijver moet minimaal de gevraagde hardware op basis van installed base (Bijlage 9) kunnen leveren. De te leveren hardware is inpasbaar binnen de in Bijlage 9 gegeven installed base. Dat wil zeggen zonder extra benodigde aanpassingen van de bestaande configuraties en zonder extra verhoging van de beheerlast.
4.2	Inschrijver is in staat componenten van de volgende merken te leveren: Dell, EMC & Cisco.
4.3	Inschrijver dient voor de genoemde merken in eis 4.2 de hoogste partnerstatus te hebben.
4.4	De door Inschrijver aangeboden apparatuur dient te bestaan uit fabrieksnieuwe componenten en moet geproduceerd zijn voor de Nederlandse markt. Refurbished Hardware wordt niet als fabrieksnieuw beschouwd.
4.5	De aangeboden apparatuur wordt na levering minimaal 7 jaar ondersteund door fabrikanten. Dat wil zeggen dat onderdelen, firmware en security updates minimaal 7 jaar beschikbaar zijn.
4.6	Alle server apparatuur wordt zonder een operating system aangeboden en geleverd.
4.7	Alle server- en storageapparatuur dient correct te functioneren en door de fabrikant volledig ondersteund te worden in een serveromgeving gebaseerd op de laatste versie van Microsoft Windows Server, Linux en VMware producten.
4.8	Aanbestedende Dienst beoordeelt of er sprake is van een Dead On Arrival (DOA) als binnen 30 dagen na ontvangst blijkt dat het geleverde defect is. DOA's worden na overleg met de inschrijver binnen 3

	werkdagen vervangen door componenten die wel aan de gestelde eisen voldoen.
4.9	Aanbestedende Dienst heeft de mogelijkheid om Hardware bij fabrikanten in onderhoud te brengen. Dit betreft onderhoudscontracten tussen de fabrikanten en Aanbestedende Dienst. Aanbestedende Dienst dient haar bestaande Hardware bij storingen aan te kunnen melden bij de fabrikant zonder tussenkomst van Inschrijver.
4.10	Aanbestedende Dienst wenst minimaal Next Business Day Support en Premium support (4x7x24) af te kunnen nemen op de Hardware. De supportovereenkomsten zijn onderhoudscontracten tussen de fabrikanten en Aanbestedende Dienst.
4.11	Onderdelen die onder garantie vervangen moeten worden zijn minimaal 7 jaar na aanschaf beschikbaar.
4.12	Op verzoek van Aanbestedende Dienst neemt Inschrijver bestaande onderhoudscontracten voor support met ingang van de Raamovereenkomst kosteloos over. Het betreft hier het overnemen van de supportcontracten van de fabrikant. Aanbestedende Dienst is verantwoordelijk voor eventuele reinstatement fees.
4.13	Op verzoek van Aanbestedende Dienst dient Inschrijver de Hardware op locatie van Tilburg University te installeren. Indien dit van toepassing is zal Aanbestedende Dienst dit opnemen in haar offerte uitvraag.
4.14	Na uitlevering van de hardware levert Inschrijver een overzicht aan ten behoeve van de CMDB van Aanbestedende Dienst. Dit overzicht bevat minimaal het serienummer, type apparatuur, de configuratie, de aanschafdatum en de afgesloten supportvariant. Het overzicht wordt geleverd in een te importeren .csv format.
4.15	Met betrekking tot de veiligheids- en kwaliteitseisen geldt dat alle te leveren producten en diensten dienen te voldoen aan: geldende NEN-normen; geldende Arbonormen; algemene kwaliteitseisen (CE-markering en bevat geen fabricagefouten).

5. Eisen prijs, marktconformiteit en transparantie

Nummer	Eis
6.1	Het opslagpercentage conform sub-gunningscriterium prijs (paragraaf 6.4 van het Beschrijvend Document) is het percentage dat de Inschrijver rekent boven op de inkoopprijs die Inschrijver bij de

	distributeur en/of fabrikant betaalt. Het Opslagpercentage staat vast gedurende de gehele looptijd (inclusief optie jaren) van de Raamovereenkomst.
6.2	Alle kosten die Inschrijver verricht vanaf offerteaanvraag tot en met levering worden afgedekt in het Opslagpercentage. Dit is inclusief alle kosten voor dienstverlening die voortvloeit uit het Beschrijvend Document. Dit omvat in ieder geval: advieskosten (conform sub-gunningscriterium 6.4 van het Beschrijvend Document), uitlezen en registreren van o.a. serienummer, product ID en type hardware, aanleveren CMDB gegevens, inpakken, advies-, leverings-, administratie-, salariskosten, overheadkosten, reis- en verblijfkosten, voorrijkosten, verpakkingskosten, verwijderingskosten, aflever-transportkosten (inclusief pick-up & return) naar en van het centrale adres van Aanbestedende Dienst, verzekeringspremies, winst en alle verdere bijkomende kosten en toeslagen.
6.3	Bij elke offerte wordt een open calculatie geleverd zodanig dat duidelijk is welke inkoopprijs, korting op listprijzen, eventuele overige kortingen en vergoedingen (opslag) gehanteerd worden door Inschrijver. Iedere offerte bevat de fabrikant specifieke artikelnummers en/of partnummers van de door Inschrijver geoffreerde hardware. Inschrijver is transparant over eventuele vergoedingen van fabrikanten (kick back), zodat er geen andere belangen gaan spelen en de transparantie gewaarborgd blijft.
6.4	Aanbestedende Dienst is gerechtigd om steekproefsgewijs door een onafhankelijk accountant te laten controleren of Inschrijver zich houdt aan eis 6.1 en 6.3.
6.5	Alle bedragen in nadere offertes en opdrachten zijn exclusief BTW.

6. Eisen Bestel- en offerteprocedure

Nummer	Eis
7.1	Orders worden geplaatst op basis van door Inschrijver afgegeven offertes. Bij de order wordt altijd verwezen naar de desbetreffende offerte. De definitieve bestelling wordt voorzien van een uniek bestelnummer en contactpersoon van Aanbestedende Dienst.
7.2	Bij een functionele uitvraag van Aanbestedende Dienst dient de door Inschrijver in te dienen offerte op verzoek voorzien te zijn van een technische onderbouwing.
7.3	Na het indienen van een offerteaanvraag levert Inschrijver binnen 5 werkdagen een offerte aan.
7.4	Een aangeboden offerte van Inschrijver is minimaal 30 dagen geldig.
7.5	De Inschrijver zal na overleg alternatieven aandragen als een of meerdere gespecificeerde component(en) niet binnen de levertijd op de offerte geleverd kan worden.
7.6	Aanbestedende Dienst houdt zich het recht voor te allen tijde rechtstreeks in overleg te treden met fabrikanten.
7.7	Na het plaatsen van een order stuurt Inschrijver binnen één werkdag een orderbevestiging met de volgende componenten: - Besteller - Leverdatum - Ordernummer - Aantal en omschrijving bestelde artikelen - Kosten per artikel excl. btw - Totale kosten excl. btw - Afleveradres
7.8	Bestellingen op basis van een offerte, dienen op de afgesproken datum te worden geleverd op de daarvoor afgesproken plaats. De standaardlevertermijn is 6 weken na opdrachtdatum. Mocht deze datum niet haalbaar zijn dient de Inschrijver schriftelijk de Opdrachtgever hierover te informeren.
7.9	Het afleveradres wordt bepaald door Aanbestedende Dienst. Dit is doorgaans de centrale ontvangst. Het moet echter mogelijk zijn voor Aanbestedende Dienst om de bestelling in een bepaalde ruimte in het gebouw af te laten leveren. In een dergelijk geval zal dit specifiek door Aanbestedende Dienst worden uitgevraagd in het offertetraject.

7.10	Goederen worden geleverd met pakbon. Op de pakbon staan minimaal de volgende gegevens vermeld: - Aantal geleverde artikelen - Artikelomschrijvingen - Afschrift met alle voor registratie noodzakelijke serienummers - Ordernummer - Kostenplaats - Besteller
7.11	Deelleveringen zijn alleen toegestaan na overleg en schriftelijke bevestiging door Aanbestedende Dienst.
7.12	Aanbestedende Dienst is gerechtigd om bestellingen van Hardware bij derden te plaatsen indien Inschrijver de door Aanbestedende Dienst gewenste Hardware niet binnen twee maanden kan leveren en Aanbestedende Dienst een spoedeisend belang heeft bij een snellere levering. Dit is ter beoordeling van Aanbestedende Dienst en in overleg met Inschrijver.

7. Eisen Communicatie en rapportages

Nummer	Eis
8.1	Inschrijver dient een aanspreekpunt en een vaste back-up aan te wijzen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Het aanspreekpunt en back-up zijn op de hoogte van alle contractafspraken en zijn telefonisch en per email bereikbaar (in ieder geval op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur). Aanbestedende Dienst kan bij het aanspreekpunt terecht met vragen over de aanvraag van offertes, bestellingen, onderhoud, technische ondersteuning en/of informatie bij aanschaf of aangeschafte componenten.
8.2	De Aanbestedende Dienst levert bij de aanbesteding een concept Service Level Agreement (SLA) aan welke na definitieve gunning in samenwerking met de winnende inschrijver wordt vastgesteld. In de SLA zijn de te monitoren service levels, KPI's en aan te leveren rapportages vastgesteld. De inhoud en prioritering van de SLA blijft altijd in beheer van Aanbestedende Dienst. Er wordt daarnaast gezamenlijk een Dossier Afspraken Procedures (DAP) opgesteld.
8.3	Inschrijver heeft een escalatieprocedure vastgelegd, zowel voor knelpunten bij leveringen en klachten. Deze wordt opgenomen in de SLA en DAP.
8.4	Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure met betrekking tot dienstverlening. Na aanmelding van een klacht volgt een reactie

	uiterlijk binnen 1 werkdag. Een oplossing van de klacht volgt binnen niet meer dan 10 werkdagen, tenzij overeen wordt gekomen dat het oplossen in alle redelijkheid meer tijd vergt. Dit wordt opgenomen in de SLA en DAP.
8.5	Iedere tiende werkdag na het aflopen van een kwartaal én op verzoek van Aanbestedende Dienst dient Inschrijver rapportages te overleggen. De rapportage omvat de volgende managementinformatie: • Ordernummer • Orderdatum • Aantal geleverde stuks • Artikelomschrijving • Serienummer • Inkoopprijs • Opslagpercentage • Verkoopprijs • Levertijd • Garantie-, reparatie- en onderhoudsverzoeken • Reactietijden • Doorlooptijden
8.6	Minimaal éénmaal per kwartaal vindt een tactisch overleg plaats tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst over de uitvoering van de Raamovereenkomst. Tijdens dit overleg worden o.a. de managementrapportages, SLA, DAP en relevante productontwikkelingen besproken.

8. Eisen Veiligheid en Compliance

Nummer	Eis
9.1	Personeel dat door de Inschrijver wordt aangesteld voor de fysieke installatie van apparatuur op een door de Opdrachtgever aangewezen locatie dient vooraf aangemeld en geautoriseerd te worden door de Opdrachtgever. De persoon dient zich herkenbaar te kunnen identificeren als medewerker van de Inschrijver (met bijv. een personeelspas).
9.2	Personeel van de Inschrijver dient alle voorgeschreven veiligheids- en toegangsprocedures van het datacenter te volgen.
9.3	Alle te installeren en hanteren apparatuur en materialen moeten vooraf zijn aangemeld en goedgekeurd door Opdrachtgever.

9.4	Bij uit te voeren werkzaamheden op de locatie van de Opdrachtgever geldt een strikte geheimhoudingsplicht. Het is niet toegestaan foto- en video-opnamen te maken zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever
-----	--

9. Eisen Duurzaamheid

Nummer	Eis
10.1	Inschrijver heeft EcoVadis Bronze Medal behaald, of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties. Inschrijver behaalt binnen de <u>eerste 12 maanden looptijd</u> van de overeenkomst de EcoVadis Gold Medal, of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties.
10.2	De te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld, <u>tenzij de Universiteit om producten vraagt die niet van deze certificering voorzien zijn.</u>
10.4	Personeel van Inschrijver neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen) al het gerelateerde afval, met uitzondering van datadragers, kosteloos retour, en draagt zorg voor het recyclen van verpakkingsmateriaal.
10.5	Inschrijver voorziet in een end-of-life managementproces, waaronder hergebruik van producten en accessoires, om de impact op het milieu te minimaliseren.
10.6	Voor het vervoer van de te leveren goederen naar de locatie van Aanbestedende Dienst dient Inschrijver uitsluitend gebruik te maken van voertuigen die voldoen aan emissieklasse Euro 6 of hoger.
10.7	Inschrijver en eventuele onderaannemers verplichten zich ertoe jaarlijks over de duurzaamheidsprestaties te rapporteren en maken afspraken Aanbestedende Dienst over het verbeteren van de geleverde duurzaamheidsprestatie.