

## Bijlage 2a SVO|PL26ICTH

### Programma van Eisen perceel 1 – VERSIE 27 februari

Nr.	Communicatie (alle Opdrachtnemers)
1.	<p><b>Taal:</b> Alle communicatie (ook de servicemeldingen, helpdesk en de service) zijn Nederlandstalig (behalve Engelse vaktermen).</p>
2.	<p>Alle communicatie geschiedt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie over levering, garantie, reparatie enz. nimmer tussen Opdrachtgever en een derde partij plaats vindt.</p>
3.	<p>Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt en een vaste vervanger bij Opdrachtnemer voor het accountmanagement, bestellingen, leveringen, facturaties, escalaties en planning.</p>
4.	<p>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal tweemaal per jaar over relevante marktontwikkelingen met betrekking tot de onderhavige opdracht.</p>
5.	<p>Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, dienen alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen en begrippen te worden gelezen als "of minimaal gelijkwaardig" in de zin van artikel 2.76 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012. Inschrijvers mogen derhalve alternatieve oplossingen aanbieden, mits deze aantoonbaar ten minste gelijkwaardig zijn aan de gevraagde eisen op het gebied van functionaliteit, prestaties, kwaliteit, veiligheid en interoperabiliteit. In afwijking hiervan geldt dat voor de hieronder genoemde onderdelen geen gelijkwaardige alternatieven worden geaccepteerd:</p> <p>De door Inschrijver aangeboden oplossingen dienen volledig en aantoonbaar te integreren met de bestaande netwerk- en beheerinfrastructuur van de Aanbestedende dienst, bestaande uit onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cisco-netwerkcomponenten, waaronder Cisco Catalyst.</li> <li>- Meraki Cloud Management.</li> </ul> <p>In dat kader dient Inschrijver na bekendmaking voorlopige gunning aan te tonen dat migratie naar een alternatieve, gelijkwaardige oplossing mogelijk is onder de volgende, cumulatieve voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dataportabiliteit Alle relevante configuraties, beleidsinstellingen, loggegevens en beheergegevens zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>o zonder gegevensverlies te exporteren;</li> <li>o beschikbaar in een open, gangbaar en gedocumenteerd formaat (zoals JSON, XML, CSV of gelijkwaardig);</li> <li>o zonder aanvullende licentiekosten op de huidige installed based van Aanbestedende dienst.</li> </ul> </li> <li>2. Technische migratie-inspanning Levering van een alternatieve oplossing vereist: <ul style="list-style-type: none"> <li>o geen vervanging van de bestaande Cisco Catalyst- en Meraki-infrastructuur;</li> <li>o geen herontwerp van de netwerkarchitectuur;</li> <li>o geen maatwerksoftware of exclusieve tooling van de inschrijver.</li> </ul> </li> <li>3. Tijd en complexiteit De migratie kan worden uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>o zonder langdurige onderbreking van de bij Opdrachtgever interne ICT-dienstverlening (maximaal 2 uur per migratiefase).</li> </ul> </li> <li>4. Documentatie en overdraagbaarheid Inschrijver stelt volledige en actuele technische documentatie beschikbaar, zodanig dat een derde partij de oplossing kan beheren, onderhouden en migreren zonder afhankelijkheid van de inschrijver.</li> </ol>

Nr.	Algemene eisen (alle Opdrachtnemers)
6.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
7.	Alle apparatuur dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 Ampère.
8.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoor tijden van 08.30 uur tot en met 17.00 uur (Nederlandse tijd).
9.	<p>Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur (tenzij anders overeengekomen).</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur nog tenminste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum. Het gaat hier om een inspanningsverplichting waarbij, als onderdelen niet meer leverbaar zijn, gelijkwaardige of functioneel equivalente alternatieven mogen worden geleverd.</p> <p>Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Bij alle vervangen apparatuur blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.</p>
10.	<p>Wanneer er sprake is van aanspraak op garantie, zal de communicatie hierover uitsluitend door een servicedeskmedewerker gedaan worden. De door Opdrachtgever ingeschakelde IT dienstverlener moet van opdrachtnemer gemachtigd worden om support aanvragen te kunnen indienen bij de betreffende fabrikant en verder te kunnen afhandelen.</p> <p>Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat een ICT-medewerker van Opdrachtgever voorafgaand aan de melding een diagnose heeft gesteld met betrekking tot het defect. Garantie is altijd onsite. Garantie verloopt altijd via de Opdrachtnemer (melding en afhandeling) en is bij de aangeboden prijzen inbegrepen.</p>

Nr.	Levering (alle Opdrachtnemers)
11.	Voor dat een levering plaatsvindt wordt het levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met de ICT-afdeling van de Opdrachtgever. Leveringen op de verschillende locaties van Opdrachtgever vinden alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van Opdrachtgever: op werkdagen van 8.00 uur tot 16.00 uur. Gedurende feestdagen en schoolvakanties zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden.
12.	De apparatuur dient per bestelling van hetzelfde merk en type, of opvolgend type te zijn te zijn (tenzij expliciet anders aangegeven).
13.	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
14.	De levering van een order geschiedt altijd als één geheel per locatie, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever. Leveringen boven € 100,- zijn altijd Franco.
15.	bestellingen worden op de gewenste locatie van de Opdrachtgever, in de door Opdrachtgever aangegeven ruimte afgeleverd, dit zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever afstemmen. Per bestelling zullen de afleverlocatie(s) bepaald worden. Leveringen dienen altijd inpandig, op één plek, afgeleverd te worden in de door Opdrachtgever bestemde ruimte.
16.	Wanneer een (gedeelte van) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig en proactief.

17.	<p>Opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop minimaal de volgende informatie (bij voorkeur digitaal):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afleverlocatie.</li> <li>- Besteller/opdrachtverstrekker.</li> <li>- Geleverde producten (inclusief aantallen).</li> <li>- Referentienummer/referentienummer/kostenplaats.</li> <li>- Leverdatum.</li> <li>- Afleveradres.</li> </ul>
18.	<p>Leveringen worden binnen drie weken na aflevering gecontroleerd. Acceptatie vindt plaats als er binnen drie weken na levering geen bezwaarmelding is gemaakt door Opdrachtgever.</p>
19.	<p>Apparatuur wordt (indien aanvullend gevraagd bij de mini competitie/carrousel) volledig gereed voor gebruik opgeleverd, conform de door Opdrachtgever gevraagde specificaties.</p> <p>De Opdrachtnemer blijft tot het moment van fysieke levering van een device (alle ICT hardware) financieel verantwoordelijk. Eventuele verzekering voor alle soorten schade, opslag en transport is voor rekening van de Opdrachtnemer. Dit geldt voor alle bestellingen, ook indien er sprake is van een overeengekomen vooruitbetaling door Opdrachtgever.</p>
20.	<p>De bij levering eventueel gebruikte Euro pallets blijven na levering twee weken beschikbaar voor Opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor berekend worden.</p> <p>De bij levering eventueel gebruikte rolcontainers worden bij aflevering ingenomen door Opdrachtnemer. Eventuele langere beschikbaarstelling vindt tegen vergoeding plaats.</p>
<b>Nr.</b>	<b>Facturatie (alle Opdrachtnemers)</b>
21.	<p>Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van het juiste opdrachtnummer, van de Opdrachtgever. Zij ontvangt de digitale facturen in een native pdf naar een e-mailadres aangegeven door Opdrachtgever. Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen de minimaal volgende informatie te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Afleveradres (locatie en afdeling).</li> <li>2. Factuuradres.</li> <li>3. Ordernummer Opdrachtnemer.</li> <li>4. Intern opdrachtnummer van de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de e-mail).</li> <li>5. Leverdatum.</li> <li>6. Geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving).</li> <li>7. Prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief btw, het btw-bedrag en het totaal inclusief BTW.</li> </ol> <p>Opdrachtnemer dient op de factuur minimaal het onderstaande op te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelnummer.</li> <li>- Afgenomen opties.</li> <li>- Uw ordernummer/kostenplaats ICT-afdeling.</li> <li>- Achternaam en voorletter van de betreffende besteller.</li> <li>- Alle Nederlandse wettelijke factuureisen.</li> </ul>
22.	<p>Facturen worden altijd door Opdrachtnemer verzonden, ook wanneer een (deel)levering door een derde partij gedaan is.</p>
23.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien Opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.</p>

24.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel en transportkosten of andere soorten kosten in rekening gebracht. Indien tijdens werkzaamheden meerkosten ontstaan doordat er een niet voorziene situatie ontstaat, dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
25.	De verwijderingsbijdrage wordt, indien van toepassing, eenmaal door Opdrachtgever betaald.
<b>Nr.</b>	<b>Garantiebepalingen (alle Opdrachtnemers)</b>
26.	In het geval van een DOA (dead on arrival) of een defect binnen 14 dagen na levering dient de betreffende apparatuur door de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na melding kosteloos vervangen te worden door een nieuw exemplaar. De servicedesk medewerker van de Opdrachtgever zal bij aanvang van de levering een test uitvoeren om vast te stellen of de geleverde apparatuur (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen.
27.	Bij vervanging van apparatuur (ongeacht de reden van vervanging) zorgt Opdrachtnemer dat dit te allen tijde gebeurt in overleg met Opdrachtgever.
28.	Wanneer Opdrachtgever, in het kader van garantie, vervangende apparatuur ontvangt, zorgt Opdrachtnemer voor de afhandeling hiervan inclusief het retour nemen van de defecte apparatuur. Alle vervangende apparatuur voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
29.	Garanties/overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de raamovereenkomst.
30.	Indien de productie van gevraagde apparatuur gestopt wordt of (tijdelijk) niet leverbaar is binnen de afgesproken termijn, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk proactief informeren en een alternatief aanbieden dat minstens gelijkwaardig is qua specificaties, met dezelfde prijsstelling en wel leverbaar is.
31.	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/type wordt geconstateerd dient Opdrachtnemer alle geleverde producten kosteloos te repareren of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is.
<b>Nr.</b>	<b>Arbo- en milieueisen/duurzaamheid (alle Opdrachtnemers)</b>
32.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
33.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Nederlandse wettelijke ARBO & Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis.
34.	Eventueel statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
35.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.

Nr.	Technische eisen (alle Opdrachtnemers)
36.	De Opdrachtnemer levert de bestelde ICT-hardware inclusief alle benodigdheden behorende bij de bestelde apparatuur, zoals (technische) handleidingen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften, overige materialen, bekabeling en adapters. Op verzoek kan Opdrachtgever ook gerelateerde ICT-hardware (randapparatuur) bestellen bij de Opdrachtnemer, bekabeling, etc., echter is de Opdrachtgever hier niet toe verplicht.
37.	De ICT-hardware wordt af-fabriek geleverd, zonder aanvullende software, wel met besturingsprogramma.

Nr.	Dienstverlening (alle Opdrachtnemers)
38.	<p>Opdrachtnemer levert in digitaal formaat de CMDB-informatie aan Opdrachtgever bij elke levering proactief, deze bestaat minimaal uit het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- serienummer;</li> <li>- datum einde garantie;</li> <li>- MAC-adres;</li> <li>- aankoopdatum;</li> <li>- aankoopbedrag incl. BTW;</li> <li>- ordernummer leverancier;</li> <li>- merk;</li> <li>- type.</li> </ul>
39.	<p>Opsturen voor reparatie (incl. retour sturen) van geleverde hardware wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever en is binnen de garantiетijd volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.</p> <p>Reparatietijd duurt niet langer dan 1 maand, inclusief retour bezorgen en gerekend vanaf storingsmelding. Indien een device defect is en niet meer gerepareerd kan worden maar nog wel onder de garantie valt, levert Opdrachtnemer kosteloos binnen 5 werkdagen een minimaal gelijkwaardig vervangend product op desbetreffende locatie.</p>
40.	Wanneer een (gedeelde van) een levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen zal Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, met een alternatief product komen qua specificaties, als de (mogelijk) vertraagde levering problemen veroorzaakt bij Opdrachtgever.
41.	Als fabrikanten onderwijskortingen bieden zal Opdrachtnemer deze 1 op 1 beschikbaar stellen voor Opdrachtgever. Dat geldt tevens voor partnerprogramma's en zonder beperking op merken.

Nr.	Eisen switches en accespoints (alle Opdrachtnemers)
42.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe Switches (tenzij anders overeengekomen) met een minimale support en garantie van 5 jaar welke pas ingaat vanaf het moment van facturatie van de ICT-hardware. Bij niet goed functioneren wordt de apparatuur kosteloos door leverancier gerepareerd of, indien reparatie niet mogelijk is, kosteloos vervangen. De support en garantie is bij de aanschafprijs inbegrepen.
43.	De aangeboden switches en accespoints worden door de al geselecteerde beheerpartner van de Opdrachtgever geïmplementeerd, beheerd en onderhouden.

44.	<p>Core Switchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle switches zijn stackable tot minimaal 9 units per stack.</li> <li>- Ondersteuning voor powerstacking.</li> <li>- Ondersteuning voor interne redundante voeding.</li> <li>- Alle switches zijn layer 2 en layer 3 manageable.</li> <li>- Alle switches hebben volledige ondersteuning voor de protocollen OSPFv3, BGP, SNMPv2.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 12/24/48-poort met 1 GB UTP en minimaal 8x 10G SFP+ , stacking poort &amp; powerstacking poort.</li> <li>- Ondersteuning 802.1X/RADIUS Authentication.</li> <li>- - Ondersteuning voor netwerkmonitoring d.m.v. Solarwinds.</li> </ul>
45.	<p>Access Switchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle switches zijn stackable tot minimaal 9 units per stack.</li> <li>- Alle switches zijn minimaal layer 2 en cloud manageable.</li> <li>- Full PoE/PoE+ voorziening op alle switchpoorten.</li> <li>- 24-poort (380W PoE), 24 x 1 GB UTP, 4 x 10 GB SFP+, min. 2 x 40 GB stackpoort. = 30 poorten totaal.</li> <li>- 48-poort (740W PoE) 48 x 1 GB UTP, 4 x 10 GB SFP+, min. 2 x 40 GB stackpoort. = 54 poorten totaal.</li> <li>- Ondersteuning 802.1X/RADIUS Authentication.</li> <li>- - Ondersteuning voor netwerkmonitoring d.m.v. Solarwinds.</li> </ul>
46.	<p>Accesspoints minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cloudmanaged WiFi 7 4x4 MIMO Tri-band (2.4 GHz, 5 GHz &amp; 6 GHz).</li> <li>- Quad Radio Architecture.</li> <li>- Bluetooth Low Energy radio.</li> <li>- Integrated Ultra-wideband.</li> <li>- Cisco Spaces (of minimaal vergelijkbaar).</li> <li>- Laag 7 Firewall functionaliteit.</li> <li>- Device isolation</li> <li>- Montagebeugels t.b.v. systeemplafonds en betonnen plafonds inbegrepen.</li> <li>- Ondersteuning voor netwerkmonitoring d.m.v. Solarwinds.</li> </ul>