

Bijlage 2- Programma van Eisen

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer garandeert dat de factuur altijd afkomstig is van Opdrachtnemer, ook als de feitelijke levering afkomstig is van een onderaannemer die is ingeschakeld door Opdrachtnemer. Het factuuradres mag afwijkend zijn van het afleveradres.
2.	Beheer, onderhoud en support wordt maandelijks gefactureerd per locatie.
3.	De vervanging, installatie en configuratie van de Netwerkinfrastructuur wordt per Nadere overeenkomst achteraf gefactureerd, na oplevering en acceptatie door Heliomare.
4.	Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van onderaannemers, is Opdrachtnemer altijd zelf aanspreekpunt voor Heliomare. Het is aan Opdrachtnemer om een vast contactpersoon voor Heliomare ter beschikking te stellen.
Levering, installatie en configuratie Netwerkcomponenten	
5.	U levert voor Heliomare de gevraagde netwerkinfrastructuur conform hetgeen beschreven staat in het Functioneel Ontwerp (zie Bijlage 3). Het betreft hier een complete vervanging van alle Hardware componenten. (geen 1-1 vervanging)
6.	Tijdens de implementatie van de nieuwe netwerkinfrastructuur moet de netwerkinfrastructuur van alle locaties te allen tijde beschikbaar blijven. In overleg en na akkoord van Heliomare mag het netwerk maximaal tijdens 1 werkdag verminderd beschikbaar zijn. Indien dit het geval is, dient dit in uw Plan van Aanpak opgenomen te zijn in de planning.
7.	De transitie van de oude naar de nieuwe (volledig werkende) netwerkinfrastructuur is uiterlijk op 31 december 2026 gereed.
8.	Opdrachtnemer dient voor elke locatie een eigen internetlijn aan te bieden.
9.	Voor de A en B locaties wordt de internetlijn redundant uitgevoerd met een gescheiden koppelvlak.
10.	A en B locaties beschikken over minimaal twee 1 Gbit lijnen C locaties beschikken over minimaal een 200 Mbit lijn D locaties beschikken over minimaal een 100 Mbit lijn.
KPI's	
11.	Alle KPI's worden per jaar op de volgende wijze berekend: Beschikbaarheidspercentage = ((Totale operationele tijd van de dienst - Downtijd van de dienst) / Totale operationele tijd van de dienst) * 100%. Voor A en B locaties geldt een operationele tijd van 8.736 uur per jaar (gebaseerd op 24 uur, 7 dagen per week beschikbaarheid);

	Voor C en D, locaties geldt een operationele tijd van 2.600 uur per jaar (gebaseerd op een beschikbaarheid tussen 8.00 uur en 18.00 uur op maandag t/m vrijdag);
Wifi	
12.	Uitgangspunt voor een WI-FI site survey is de meest belangrijke WI-FI client met de slechtste Wi-Fi antenne karakteristieken.
13.	U dient op alle locaties zorg te dragen voor een goed wifibereik. Heliomare verstaat hieronder een minimale signaalsterkte van -67dBm in elke ruimte.
14.	U baseert uw aanbieding op WiFi 6E met 6Ghz frequentie. Als optie biedt u op het Prijzenblad WiFi 7 aan met 6Ghz frequentie.
Monitoring	
15.	Opdrachtnemer is in staat om voor Heliomare de monitoring van de beschikbaarheid van alle hardware componenten van de nieuwe netwerkinfrastructuur, en het alarmeren indien een component niet beschikbaar is of niet goed functioneert uit te voeren. Indien dit zich voordoet zal Opdrachtnemer hierop actie ondernemen.
Support en onderhoud	
16.	Opdrachtnemer is in staat om voor Heliomare de nieuwe netwerkinfrastructuur te onderhouden. Het gaat hierbij om 2e en 3e lijns beheer en onderhoud. 1e lijns beheer en onderhoud is niet in scope van deze aanbesteding.
	Onder 1e lijns beheer en onderhoud verstaat Heliomare het volgende: 1. Eerstelijns Netwerkbeheer (Servicedesk / Basis Ondersteuning) De eerstelijns ondersteuning is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en afhandelen van standaard netwerkgerelateerde meldingen. Dit betreft onder andere: - Profiel toekennen aan nieuwe apparatuur; - Basisdiagnose bij verbindingsproblemen; - Herstarten van niet centrale netwerkcomponenten; - Informatievoorziening over bekende storingen; - Escalatie naar de tweede lijn bij niet-oplosbare incidenten. Dit is niet in scope van deze aanbesteding.
	Onder 2e lijns beheer en onderhoud verstaat Heliomare het volgende: 2. Tweedelijns Netwerkbeheer (Specialistische Ondersteuning) De tweede lijn biedt specialistische ondersteuning bij complexere netwerkproblemen en is verantwoordelijk voor:

	• Analyse van netwerkverkeer en logbestanden; • Configuratiebeheer van netwerkapparatuur (switches, routers, firewalls) • Beheer van VLAN's, QoS-instellingen en netwerksegmentatie • Uitvoering van changes conform afgesproken procedures; • Ondersteuning bij netwerkverstoringen die niet door de eerste lijn kunnen worden opgelost. Deze lijn vereist diepgaande kennis van netwerkprotocollen en toegang tot geavanceerde beheertools.
	Onder 3e lijns beheer en onderhoud verstaat Heliomare het volgende: 3. Derdelijns Netwerkbeheer (Expertise / Leveranciersniveau) De derdelijns ondersteuning wordt ingeschakeld bij structurele of dieptechnische netwerkproblemen en omvat: • Onderzoek naar bugs of structurele netwerkfouten; • Ontwerp en architectuur van de netwerkinfrastructuur; • Beheer van complexe netwerkomgevingen (zoals SD-WAN, NAC); • Contact met leveranciers en fabrikanten voor ondersteuning; • Begeleiding bij netwerkprojecten, migraties en security-audits. Deze lijn vereist toegang tot vendor support en relevante certificeringen (zoals CCNP, CCIE, NSE).
17.	Opdrachtnemer voegt bij inschrijving een SLA voor beheer en onderhoud en support toe.
18.	De door Opdrachtnemer geleverde hardware kan ook door een derde partij beheerd worden.
19.	Heliomare heeft een voorkeur voor een cloud based beheer omgeving volgens vigerende wet- en regelgeving. Servers worden gehost binnen de Europese Unie en beheer vindt plaats binnen de Europese Unie.
20.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlands sprekende helpdesk.
Informatie, communicatie en escalatie	
21.	De Opdrachtnemer faciliteert minimaal 1 keer per jaar rechtstreekse afstemming tussen fabrikant en Opdrachtgever zodat Opdrachtgever optimaal geïnformeerd wordt over roadmaps van product life cycles.
22.	De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal gezamenlijk op diverse niveaus plaats vinden in overeenstemming met navolgende frequenties en genoemde functionarissen. Frequentie van overleg Niveau van overleg en escalatieniveaus Functionaris Opdrachtgever en Opdrachtnemer

	Frequentie van overleg	Niveau van overleg en escalatieniveaus	Functionaris, Opdrachtgever en Opdrachtnemer
	1 x per jaar	Strategisch	OG: Contractmanager, ICT-adviseur en inkoopadviseur ON: Accountmanager
	4 x per jaar	Tactisch/operationeel	OG: Contractmanager, ICT-adviseur en Inkoopadviseur ON: Accountmanager en Salesmanager
23.	Stichting Heliomare investeert in Social Return omdat dit de kans op werk vergroot voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Social Return sluit aan bij de missie van Stichting Heliomare op Inclusiviteit en Participatie. Het toepassen van Social Return is maatwerk en is afhankelijk van het type opdracht. Social Return wordt bij deze aanbesteding als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toegepast. Dit betekent dat inschrijver kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt dient te creëren. Dit kan bijvoorbeeld door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt aan opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoort inkopen bij een sociale onderneming tot de mogelijkheden en zijn sociale activiteiten toegestaan die ten goede komen aan kandidaten uit de doelgroep. <u>De Social Return eis bij deze Opdracht</u> Inschrijver is verplicht om tenminste 1,0% van de contractwaarde aan te wenden voor Social Return. Dit geeft werkkansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij deze opdracht. Onder contractwaarde wordt verstaan het bedrag van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde exclusief omzetbelasting op basis van nacalculatie, welke door inschrijver periodiek wordt doorgegeven aan Stichting Heliomare.		