

**Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI
Programma van Eisen**

Datum	15 augustus 2012
Status	Definitief
Zaaknr	31072189

**Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI
Programma van Eisen**

Datum	15 augustus 2012
Status	Definitief
Zaaknr	31072189

15 augustus 2012

Colofon

Uitgegeven door	Data-ICT-Dienst
Datum	15 augustus 2012
Status	Definitief
Versienummer	V1.0

Inhoud

1.	INLEIDING	6
2.	Bouwblokken housing	8
2.1	Datacenter (DC)	8
2.2	Floorspace	13
2.3	Suite	15
2.4	Cage	17
2.5	m2	18
2.6	Rack	19
2.7	Energie	21
2.8	Koeling	23
2.9	Luchtvochtigheid	25
2.10	Bekabeling	26
2.11	In-rack bekabeling	27
2.12	Between-racks bekabeling	28
2.13	Suite-to-suite bekabeling	29
2.14	Meet-me room bekabeling	30
2.15	Facilitair	31
2.16	Kantoor/vergader/werk ruimte	32
2.17	Stagingruimte	33
2.18	Opslagruimte	35
2.19	Floor management ruimte	36
2.20	Beveiliging	37
2.21	Toegangsbeveiliging	39
2.22	Camera Beveiliging	40
2.23	Connectivity	41
2.24	Meet-me room	42
2.25	Twin DC	44
2.26	Niet gespecificeerd bouwblok	45
3.	Bouwblokken Floormanagement	46
3.1	Floormanagement	47
3.2	Hardware	49
3.3	Plaatsen/Verplaatsen	50
3.4	Aansluiten	51
3.5	Verwijderen en afvoeren	52
3.6	Uit/aanzetten	53
3.7	Testen	54
3.8	Bestellingen	55
3.9	Logistiek	56
3.10	Controleren	57
3.11	Registreren en archiveren	58
3.12	Tape Management	59
3.13	Begeleiden	60
3.14	Beheer floorplan	61
3.15	Overig	62
4.	Bouwblokken contractmanagement	63
4.1	Contractmanagement	64
4.2	Governance	65
4.3	Service Level Agreement	67
4.4	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	68

4.5	Dossier Financiële Afspraken (DFA)	69
4.6	Retransitie/Exit	70
4.7	Producten Diensten Catalogus (PDC)	71
4.8	Rapportage	72
4.9	Auditing	75
4.10	Audit door opdrachtnemer	76
4.11	Audit door opdrachtgever	77
4.12	Facturatie	78

1. INLEIDING

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen en functionaliteit voor de producten en diensten die de Inschrijver levert. De producten en diensten zijn onderverdeeld in bouwblokken. Bouwblokken beschrijven producten met bijbehorende diensten. Opdrachtgever kan bouwblokken bestellen en de Opdrachtnemer levert ze. Elk bouwblok wordt gedefinieerd met de volgende termen:

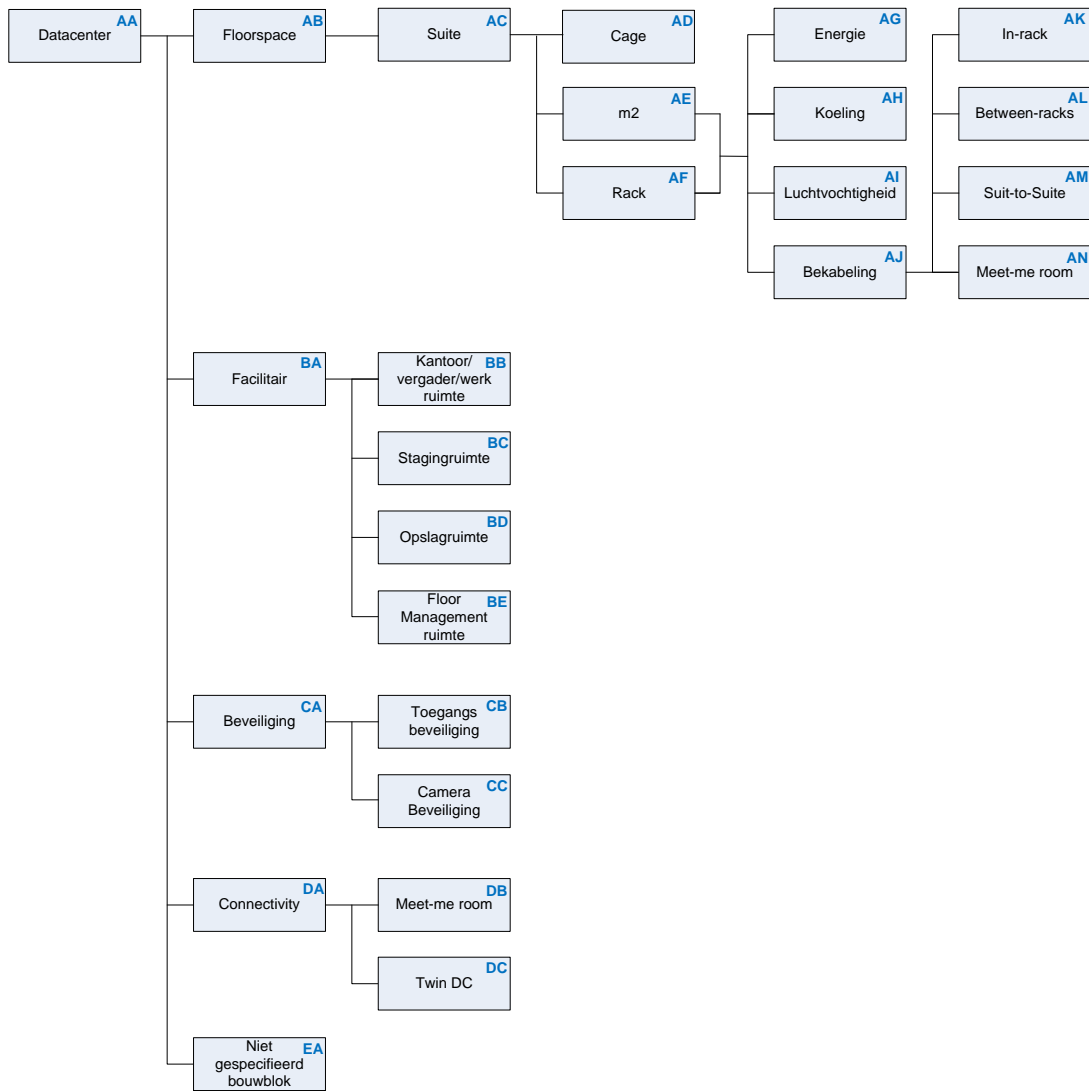
- Naam (voor referentie doeleinden)
- Nummer (voor referentie doeleinden)
- Functionaliteit
- Tariefeenheid
- Kwaliteit (eisen)
- Hersteltijd
- Rapportage
- Levertijd
- Alleen leverbaar samen met

Inschrijver levert elk bouwblok volgens bovenstaande termen. Een betere kwaliteit is toegestaan, maar dit levert geen extra punten op.

Bij de bouwblokken zijn levertijden genoemd. Deze levertijden zijn richtlijnen en dienen als uitgangspunt. Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen de definitieve levertijden per bouwblok in een DAP vast.

Als eisen elkaar overlappen, is de zwaarste eis altijd leidend. Als verwezen wordt naar normeringen die een overlap met eisen hebben, geldt ook de zwaarste eis.

Housing decompositie DC RWS/DJI in bouwblokken



2. Bouwblokken housing

2.1 Datacenter (DC)

Naam	Datacenter ^{AA}
Nummer	AA
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van een datacentrum bestaande uit twee geografisch gescheiden locaties met de mogelijkheid tot een twin datacenter concept, waarin datacenter housing faciliteiten afgenomen kunnen worden. Het datacentrum is eigendom van of wordt gehuurd door de Inschrijver en mag gedeeld worden met meerdere klanten van de Inschrijver.
Tariefeenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De afgenomen bouwblokken (rack, m2, suite, cage) die gebruik maken van dit bouwblok worden gefactureerd.
Kwaliteit	<p>Algemeen</p> <p>AA1 Het datacentrum voldoet aan de Tier III classificering tot op het rack volgens de tier classificatie van het Uptime Institute, tenzij voor specifieke bouwblokken anders is aangegeven.</p> <p>AA2 De twee locaties bevinden zich in Nederland. De reden hiervoor is dat in de DC's gevoelige gegevens worden opgeslagen/verwerkt. Het is in het landsbelang dat deze gegevens te allen tijde door de Nederlandse overheid - zo nodig met behulp van politie/justitie – veilig kunnen worden gesteld. Alle eisen gelden voor beide locaties.</p> <p>AA3 Alle werkzaamheden worden verricht binnen de Nederlandse grenzen en door medewerkers in dienst van een onderneming opgericht onder Nederlands recht. Er mogen onder geen enkel beding gegevens op enige wijze het Nederlands grondgebied, al dan niet tijdelijk (via verbindingen bijvoorbeeld), verlaten. Opslag van back-up gegevens moeten eveneens binnen de Nederlandse grenzen plaatsvinden. Geen enkele informatie over gegevens en/of de (uitvoering van de) dienstverlening in welke vorm dan ook mag aan derden verstrekt worden anders dan na toestemming van Opdrachtgever.</p> <p>AA4 Opdrachtnemer houdt de (technische) ontwikkelingen op de housing markt bij en implementeert nieuwe ontwikkelingen ter verbetering van bijvoorbeeld de duurzaamheid en verlaging van de kosten als die gemeengoed zijn geworden.</p> <p>AA5 Opdrachtnemer heeft de dienstverlening zodanig ingericht dat marktconformiteit gewaarborgd blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.</p> <p>AA6 Bij de uitvoering van de dienstverlening is Nederlands de voertaal. Alleen standaard documentatie van derden mag, na instemming van Opdrachtgever, in een andere taal aangeboden</p>

	<p>worden.</p> <p>AA7 Personeel van Opdrachtnemer, Combinatiepartners en/of onderaannemers van Aannemer die op enige manier betrokken worden bij operationele uitvoering van werkzaamheden, overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag Personeel van Opdrachtnemer, Combinatiepartners en/of onderaannemers van Aannemer die op enige manier betrokken worden bij operationele uitvoering van werkzaamheden waarbij gegevens als Staatsgeheim (confidentieel, geheim of zeer geheim) zijn bestempeld, ondergaan een veiligheidsonderzoek. De eisen daarvoor staan in het Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst – bijzondere informatie (VIR-BI) en de Wet veiligheidsonderzoeken (WVO) (http://wetten.overheid.nl/BWBR0016435/geldigheidsdatum_25-04-2012). In beide gevallen mag personeel pas beginnen met de werkzaamheden als deze onderzoeken positief zijn afgerond en als Opdrachtgever in het bezit is van de verklaring/rapportage. In alle gevallen zorgt Opdrachtnemer ervoor dat zijn/haar medewerkers of ingehuurd via derden alle medewerking verlenen aan het verkrijgen van deze verklaring/rapportage. De kosten hiervoor kunnen niet gefactureerd worden, maar zijn in de tarieven inbegrepen.</p> <p>AA8 De Inschrijver en datacenter voorzieningen die de Inschrijver levert moeten passen binnen de kaders van de VIR-BI (Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst - bijzondere informatie), met uitzondering van de bepaling over straling: (exclusiviteitseisen bijzondere informatie, blok VIII tempest) en BIR-TKN (Baseline Informatiebeveiliging rijksdienst, tactisch normenkader) met uitzondering van de bepaling over straling: paragraaf 9.2.1 punt 5. Voor de uitzonderingen geldt dat deze bepaling niet van toepassing is. Voor de kaders moet worden uitgegaan van een maximale classificatie van STG/C (Staatsgeheim/Confidentieel). I.p.v. de bepalingen over de straling, is hiervoor in eis AC11 een alternatieve eis geformuleerd.</p> <p>AA9 De datacenter voorzieningen kunnen voldoende volumes faciliteren zoals aangegeven in dit document en moeten daarnaast kunnen op- en afschalen conform de groei- of krimpbehoefte van de deelnemende Deelnemers.</p> <p>AA10 Het datacenter bestaat uit twee geografisch gescheiden locaties (die ieder voor zich aan alle gestelde eisen voldoen) die hemelsbreed minimaal vijf km uit elkaar staan en verbonden zijn met dark fibre connectiviteit beschikbaar met een latency van maximaal 4 ms.</p> <p>AA11 Alle voorzieningen, waaronder de noodstroomvoorziening en koeling, worden redundant uitgevoerd zodat uitval van een voorziening op geen enkele manier leidt tot een</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>capaciteitsvermindering, zoals gespecificeerd in de Tier III standaard.</p> <p>AA12 Er is een servicedesk aanwezig (24*7) om storingen te melden. Zodra een storing is aangemeld via de servicedesk, start de tijd voor de hersteltijd. De servicedesk koppelt de melding binnen 15 minuten terug via een e-mail bericht.</p> <p>AA13 Opdrachtgever gaat uit van de professionaliteit van de Opdrachtnemer en neemt in principe de procedures en beschrijvingen over als het gaat om toegang, beveiliging, etc. Als een of meerdere procedures of beschrijvingen niet voldoen, geeft Opdrachtgever dit met redenen aan en wordt gezamenlijk een nieuwe procedure opgesteld. Opdrachtnemer verleent hieraan alle medewerking en voert de aanpassingen door. Deze wijzigingen zijn inbegrepen in de overige tarieven van de afgenomen producten en diensten.</p> <p>AA14 De beschikbaarheid van het datacentrum bedraagt 99,982%, gemeten over een jaar, 24*7.</p> <p>AA15 Binnen de scope valt ook relatiemanagement, advies en begeleiding.</p> <p>AA16 De EUE waarde van beide locaties is ten hoogste 1,5 gemeten volgens de greengrid methode.</p> <p>AA17 De housing faciliteiten zijn geschikt voor een informatie-beveiligingsniveau tot en met Staatsgeheim/Confidentieel.</p> <p>AA18 Als er een alarmsituatie is (gedetecteerd door een sensor of anders) is er een akoestisch signaal waardoor iedereen in de fysieke locatie gewaarschuwd wordt.</p> <p>AA19 Bij het uitvoeren van projecten voor een Deelnemer, maakt Opdrachtnemer gebruik van een projectmanagementmethodiek, bijvoorbeeld Prince2.</p> <p>AA20 De Opdrachtnemer stelt binnen één uur een problem manager beschikbaar bij een calamiteit als Opdrachtgever dat vraagt. Deze problem manager heeft een mandaat om zelfstandig beslissingen te nemen over de datacentrum voorzieningen.</p> <p>Bouwkundig</p> <p>AA21 De aangeboden datacenter voorzieningen bevinden zich niet in een gebied dat door het bevoegd gezag standaard is aangemerkt als evacuatiezone bij grote calamiteiten in de regio (kerncentrale, chemische industrie, noodoverloopgebied etc.).</p> <p>AA22 De datacenter voorzieningen bevatten een laad- en losplatform voor vrachtwagens zonder laad- of losklep. Laden en lossen kan onder een (af)dak plaatsvinden zodat geleverde goederen niet nat worden. Dit platform valt binnen de eerste beveiligingszone van de datacenter voorziening maar biedt geen rechtstreekse toegang tot de suites.</p> <p>AA23 De locatie is voorzien van een bliksembeveiliging installatie overeenkomstig of vergelijkbaar met NEN-EN-IEC 62305-</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>4:2006, niveau LPL1 of LPL 2.</p> <p>AA24 Het is optioneel mogelijk om een antenne en/of ontvangst/zendinstallatie op het dak van de locatie te installeren en de kabel op een vooraf aangegeven rack te laten uitkomen (op offerte tegen marktconforme prijzen).</p> <p>AA25 De routes vanaf laad- en losplatform naar en in de opslagruimte, vanaf de opslagruimte naar de stagingruimte en vanaf de opslagruimte naar de suites zijn zodanig geconstrueerd dat een eenvoudige toegang mogelijk is voor zwaar materiaal van de afmeting tot 2 meter lang, 1,2 meter breed en 2,4 meter hoog met een gewicht tot 2000 kg. Het maximale verloop van een helling is 1 op 12.</p> <p>AA26 Als de suites niet op de begane grond zijn, is er minimaal één goederenlift aanwezig.</p> <p>AA27 Alle ruimtes voldoen aan de Arbowetgeving.</p> <p>AA28 Er zijn parkeerplaatsen voor medewerkers en monteurs van Deelnemers beschikbaar.</p> <p>Onderhoud</p> <p>AA29 Als Opdrachtnemer regulier onderhoud uitvoert binnen de suites/cages van een Deelnemer of elders in de datacenter voorzieningen waar een Deelnemer last van kan krijgen, maakt hij dit tijdig, minimaal 60 werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden, schriftelijk kenbaar en voert ook een impact analyse uit. Opdrachtgever heeft het recht uitstel of aanpassingen van het regulier onderhoud te eisen. In dat geval zal Opdrachtgever dit met redenen omkleden. Opdrachtnemer houdt bij het inplannen van regulier onderhoud rekening met mogelijke seizoensinvloeden (storm, gladheid etc.) en/of andere piekbelastingen (maandelijkse salarisverwerking). Deelnemers nemen in de DAP/SLA deze mogelijke invloeden op.</p> <p>AA30 Als de Opdrachtnemer met spoed onderhoud uitvoert binnen de datacenter voorzieningen waar één of meer Deelnemers last van kan krijgen, wordt dit meteen gemeld aan de deze Deelnemers. Tijdens deze melding geeft de Opdrachtnemer aan welke gevolgen er kunnen zijn voor deze Deelnemers. In de DAP wordt uitgewerkt hoe partijen in geval van spoed met elkaar communiceren.</p> <p>AA31 De verschillende systemen, waaronder de energienoodvoorziening en beveiligingssystemen worden tenminste elk kwartaal getest. De resultaten worden gerapporteerd en aan Opdrachtgever overhandigd. De energienoodvoorziening wordt onder reguliere belasting getest.</p> <p>AA32 Minstens éénmaal per jaar wordt een intensieve test van de energienoodvoorziening uitgevoerd, waarbij het datacenter op noodstroom draait. De resultaten worden gerapporteerd en aan Opdrachtgever overhandigd.</p> <p>AA33 Documentatie die speciaal gemaakt wordt voor Opdrachtgever</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	wordt verankerd en vrijgegeven bij verbreken of afloop van de Raamovereenkomst.
Hersteltijd	N.v.t.
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	Binnen twee maanden na ondertekening van het contract, zijn de datacenters volledig voor Opdrachtgever operationeel. In bijlage 2b is aangegeven wat dit betekent.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.2 Floorspace

Naam	Floorspace ^{AB}
Nummer	AB
Functionaliteit	Het leveren van geconditioneerde floorspace waarop de Deelnemer eigen racks kan plaatsen of waarop de Opdrachtnemer racks plaatst voor een Deelnemer.
Tariefeenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De afgenomen bouwblokken (rack, m2, suite, cage) die gebruik maken van dit bouwblok worden gefactureerd.
Kwaliteit	<p>AB1 Het draagvermogen per vierkante meter is minimaal 1500 kg. Dit draagvermogen staat geheel ter beschikking voor alleen het rack en de apparatuur in dit rack.</p> <p>AB2 Jaarlijks wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de nieuwe behoefte besproken. Hierbij kan zowel meer als minder floorspace nodig zijn. Opdrachtgever kan de floorspace uitbreiden én inkrimpen voor Opdrachtgever.</p> <p>AB3 In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is het mogelijk tussentijds meer floorspace aan te vragen of floorspace op te zeggen.</p> <p>AB4 Voor de ruimte waar de floorspace gerealiseerd wordt, geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 minuten brandwerend overeenkomstig of vergelijkbaar met DIN4102(F60)/EN1363. Dit zowel voor uitslaande als inslaande brand. Dit dient ook te gelden tussen de verschillende suites. • 24 uur bestand tegen stilstaand water van minimaal 40 cm hoog. • Stofdicht en bluswaterdicht overeenkomstig of vergelijkbaar met IP 56 (IP-Code, EN 60529). • Stootproef overeenkomstig of vergelijkbaar met DIN 4102 en/of EN 1047-2. • Er is een brand-, rook-, en gasdetectie systeem die de Opdrachtnemer binnen 1 minuut 24*7 waarschuwt. • Er is een automatische doormelding naar lokale hulpverleners in geval van brand en/of rook detectie. • Alle sensoren zijn zo geplaatst dat detectie in alle gevallen plaats vindt, ongeacht waar er brand, rook of gas aanwezig is. • Als er een alarm is, wordt ook gesignaleerd welke sensor het alarm heeft getriggerd. De locatie van

	<p>elke sensor is nauwkeurig vastgelegd en snel te achterhalen in geval van een alarm.</p> <p>AB5 In de floorspace mogen geen watervoerende leidingen worden aangelegd/aanwezig zijn die niet bedoeld zijn voor deze ruimten zelf (CV, koeling etc.). Watervoerende leidingen die wel noodzakelijk zijn voor de floorspace, zijn zodanig aangebracht dat risico van nadelige beïnvloeding bij bijvoorbeeld lekkages tot een minimum wordt beperkt en de gevolgen worden geminimaliseerd. Tevens zijn er bij waterleidingen detectoren aanwezig om lekkages te detecteren.</p> <p>AB6 Er is een brandblusinstallatie aanwezig die zonder toebrengen van schade aan de apparatuur, een brand op de floorspace na detectie blust. De brandblusinstallatie moet voldoen aan de geldende normen als ISO-14520, NFPA-2001 of gelijkwaardig.</p> <p>AB7 Er zijn voorzieningen getroffen om stofvorming bij vloeren, wanden en plafonds tegen te gaan.</p> <p>AB8 Er zijn maatregelen getroffen om elektrostatische lading en potentiaal verschillen te voorkomen.</p>
Hersteltijd	Bij onbeschikbaarheid heeft de Opdrachtnemer binnen vijf dagen nieuwe floorspace beschikbaar met de capaciteit van de op dat moment beschadigde oppervlakte.
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	In overleg
Alleen leverbaar samen met	Datacenter

2.3 Suite

Naam	Suite AC
Nummer	AC
Functionaliteit	<p>Het beschikbaar stellen van floorspace voor één of meerdere Deelnemers met racks of m2 zodanig dat de apparatuur binnen de suite niet zichtbaar is als de deuren van de suite gesloten zijn. De floorspace is alleen toegankelijk voor geautoriseerde personen. Racks die niet geclassificeerde informatie en departementaal vertrouwelijke informatie opslaan of verwerken worden in dezelfde suite geplaatst (eventueel afgescheiden door een cage). Racks die staatsgeheim/confidentiële informatie opslaan of verwerken worden in een andere suite geplaatst.</p> <p>Op verzoek van een Deelnemer moet het mogelijk zijn een aparte suite af te nemen (een private suite).</p>
Tariefenheid en frequentie	Eenmalige kosten per suite. Maandelijkse kosten inbegrepen in de afgenomen m2.
Kwaliteit	<p>AC1 Er is tenminste één in/uitgang aanwezig en één vluchtingang.</p> <p>AC2 Elke in/uitgang is voorzien van een toegangscontrole die ervoor zorgt dat alleen geautoriseerde personen toegang hebben.</p> <p>AC3 Elke in/uitgang en vluchtingang wordt bewaakt met camera's (zie verder het bouwblok camera).</p> <p>AC4 Opening van elke in/uitgang en elke vluchtingang wordt gedetecteerd bij de bewaking.</p> <p>AC5 Er is geen enkele mogelijkheid om in de suite te komen, anders dan via de in/uitgangen. Ook niet bijvoorbeeld via de computervloer of plafond.</p> <p>AC6 In geval van een calamiteit in de suite (gesignaleerd door detectoren, zoals branddetectoren) worden in/uitgangen en de vluchtingang ontsloten.</p> <p>AC7 Suites zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers en geautoriseerd ingehuurd personeel van de deelnemende Deelnemers.</p> <p>AC8 Bij de indeling van de suite houdt Opdrachtnemer rekening met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De verschillende deelnemende Deelnemers; • De omvang van deelname door de aanbestedende Deelnemers; • De in deze aanbesteding opgenomen planning van het in gebruik nemen van de datacenter voorziening door de verschillende deelnemende Deelnemers; • De verschillende vormen van afname van dienstverlening; • Situering van de aparte suites van de overige deelnemende Deelnemers binnen de datacenter

	<p>voorzieningen.</p> <p>Racks van een Deelnemer staan bij elkaar, rekening houdend met toekomstige uitbreidingen.</p> <p>AC9 De verlichting moet bij iedere in- en uitgang van een ruimte kunnen worden bediend of automatisch bediend worden bij binnenkomst en vertrek.</p> <p>AC10 De suite is bestand tegen fysiek (inbraak) geweld.</p> <p>AC11 Het is mogelijk een suite af te nemen met classificatie staatsgeheim/confidentieel waarvan voorzieningen zijn getroffen waardoor straling uit de racks niet opgevangen kan worden. Dit kan bijvoorbeeld door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de racks minimaal 4 meter van de wand van de suite plaatsen • de wanden te voorzien van een afscherming, waardoor de straling niet uit de suite kan • racks toe te passen die de straling tegenhouden <p>Alle opties dienen op nacalculatiebasis tegen marktconforme tarieven door Opdrachtgever beschikbaar gesteld kunnen worden.</p> <p>Mogelijk voorziet de Opdrachtnemer nog andere opties. De definitieve keuze wordt gemaakt door Opdrachtgever na gunning, na overleg met de Opdrachtnemer en kosten.</p> <p>AC12 De suite is voorzien van tenminste één stoel en één verrijdbare tafel.</p>
Hersteltijd	Defecten aan de suite worden uiterlijk de volgende werkdag gerepareerd.
Rapportage	Elke opening en sluiting van de in/uitgang wordt vastgelegd en maandelijks gerapporteerd, inclusief de namen die toegang hebben gekregen tot een suite, zowel van Deelnemers, Opdrachtnemer als eventueel anderen.
Levertijd	Een suite is binnen dertig werkdagen beschikbaar na aanvraag.
Alleen leverbaar samen met	Floorspace

2.4 Cage

Naam	Cage ^{AD}
Nummer	AD
Functionaliteit	Het afschermen van een gedeelte van een suite voor een Deelnemer zodanig dat dit gedeelte niet vrij toegankelijk is nadat toegang tot in de suite is bereikt. Het is niet noodzakelijk dat de apparatuur in de cage onzichtbaar is voor personen die in de suite staan.
Tariefeenheid en frequentie	Eenmalige kosten per cage. Maandelijks kosten inbegrepen in de afgenomen m2.
Kwaliteit	<p>AD1 Er is tenminste één in/uitgang aanwezig en één vluchtingang.</p> <p>AD2 Elke in/uitgang is voorzien van een toegangscontrole die ervoor zorgt dat alleen geautoriseerde personen toegang hebben.</p> <p>AD3 Elke in/uitgang en vluchtingang wordt bewaakt met camera's (zie verder het bouwblok camera).</p> <p>AD4 Opening van de vluchtingang wordt gedetecteerd bij de bewaking.</p> <p>AD5 Er is geen enkele mogelijkheid om in de cage te komen, anders dan via de in/uitgangen. Ook niet bijvoorbeeld via de computervloer of plafond.</p> <p>AD6 In geval van een calamiteit in de cage (gesignaleerd door detectoren, zoals branddetectoren) worden in/uitgangen en de vluchtingang ontsloten.</p> <p>AD7 De racks staan voldoende ver van de cage of er zijn andere maatregelen getroffen waardoor het niet mogelijk is om de racks of apparatuur binnen de cage aan te raken vanaf de buitenkant van de cage.</p> <p>AD8 Cages zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers en geautoriseerd ingehuurd personeel van de deelnemende Deelnemers.</p> <p>AD9 De cage is bestand tegen fysiek (inbraak) geweld.</p>
Hersteltijd	Defecten aan de cage worden uiterlijk de volgende werkdag gerepareerd. Bij een calamiteit waarbij uitgeweken moet worden naar een andere floorspace heeft de Opdrachtnemer binnen dertig werkdagen de afgenomen cages opnieuw geplaatst.
Rapportage	Elke opening en sluiting van de in/uitgang wordt vastgelegd en maandelijks gerapporteerd, inclusief de namen die toegang hebben gekregen tot een cage, zowel van Deelnemers, Opdrachtnemer als eventueel anderen.
Levertijd	Een cage is binnen dertig werkdagen geplaatst na aanvraag.
Alleen leverbaar samen met	Suite

2.5 m2

Naam	m2 AE
Nummer	AE
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van een aantal vierkante meters (m2) waarop een Deelnemer racks en/of floor mounted devices plaatst die de Deelnemer zelf heeft besteld.
Tarief eenheid en frequentie	Per afgenomen m2 per maand.
Kwaliteit	<p>AE1 De Deelnemer kan alle soorten racks en apparatuur bedoeld om zelfstandig op een computervloer te staan, plaatsen (rekening houdend met het maximale draagvermogen).</p> <p>AE2 De Deelnemer kan per m2 aaneengesloten m2 afnemen in een vorm zoals door de Deelnemer gespecificeerd. De vorm zal altijd bestaan uit één of meerdere aaneengesloten rechthoeken. Hierbij wordt ook rekening gehouden met het floorplan van de Opdrachtnemer.</p> <p>AE3 Opdrachtnemer levert voor een eigen rack van een Deelnemer een nummer op een sticker, plaat of iets vergelijkbaars die eenvoudig op het eigen rack bevestigd kan worden en aansluit op het bestaande nummerplan. De sticker, plaat of iets vergelijkbaars is gelijk aan de racks die de door de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever besteld zijn.</p>
Hersteltijd	Bij onbeschikbaarheid heeft de Opdrachtnemer binnen vijf dagen nieuwe m2 beschikbaar met de capaciteit van de op dat op dat moment beschadigde oppervlakte.
Rapportage	Maandelijks rapportage over incidenten en afgenomen aantal m2, per Deelnemer uitgesplitst.
Levertijd	Binnen twintig werkdagen. Eén maand na opzeggen, worden de opgezegde m2 niet meer gefactureerd.
Alleen leverbaar samen met	Floorspace

2.6 Rack

Naam	Rack ^{AF}
Nummer	AF
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van een of meerdere racks waarin een Deelnemer apparatuur plaatst. Het rack wordt eigendom van Opdrachtgever en wordt geplaatst op het bouwblok m2 (nummer AE).
Tariefeenheid en frequentie	Per rack, eenmalige aanschaf- en plaatsingskosten.
Kwaliteit	<p>AF1 Het rack heeft een minimale hoogte van 42 Hoogte Eenheden (HE), een breedte van 60 of 80 cm en een diepte van 100 cm.</p> <p>AF2 Er zijn racks leverbaar die ervoor zorgen dat straling afkomstig van de geplaatste apparatuur niet opgevangen kan worden.</p> <p>AF3 Een rack met netwerkcomponenten of een patch rack (rack waarin netwerkkabels van meerdere racks zijn afgemonteerd) heeft altijd een breedte van 80 cm.</p> <p>AF4 In het rack kan zonder aanpassing standaard 19" apparatuur, zoals rackservers, rackswitches en opslagsystemen van alle A-merken geplaatst worden.</p> <p>AF5 Montage van de apparatuur kan plaatsvinden door middel van kooimoeren en bouten. Hiervoor zijn in het rack voorzieningen opgenomen.</p> <p>AF6 Elk rack is voorzien van een uniek nummer uitgaande van een nummerplan. Dit nummer is duidelijk zichtbaar op het rack bevestigd aan de voor- en achterzijde.</p> <p>AF7 Racks zijn individueel afsluitbaar en alleen met een uniek openingsmiddel te openen.</p> <p>AF8 Voor geautoriseerde medewerkers (zoals Floormanagement) is het mogelijk om alle racks te openen met een masteroplossing.</p> <p>AF9 Het rack wordt beheerd door de Opdrachtnemer (dit geldt niet voor de apparatuur in het rack).</p> <p>AF10 Racks zijn voorzien van sloten die voldoen aan de Risicoklasse 1 SKG (* 3 minuten vertraging / standaard inbraakwerend product).</p> <p>AF11 Alle panelen van het rack dienen geaard te zijn.</p> <p>AF12 De ruimte aan de voorzijde van het rack tot aan het volgende rack, muur, etc. is minimaal gelijk aan de diepte van het rack + 20 cm</p> <p>AF13 De ruimte aan de achterzijde van het rack tot aan het volgende rack, muur, etc. is minimaal gelijk aan 80 cm.</p>

	<p>AF14 Per rack kan het verbruikte vermogen afgelezen worden (of de afgenomen hoeveelheid Ampères). Dit kan minimaal in het rack zelf en optioneel via een (web)interface.</p> <p>AF15 Een rack kan door een Deelnemer overgedragen worden aan een andere Deelnemer.</p> <p>AF16 Opdrachtnemer neemt op verzoek van een Deelnemer een rack terug tegen lineaire afschrijvingskosten, uitgaande van tien jaar afschrijving, te verrekenen met de volgende factuur van de Deelnemer (eerste jaar 90% van de aanschafwaarde, tweede jaar 80% van de aanschafwaarde, etc.).</p> <p>AF17 Het is mogelijk racks met afwijkende maten te bestellen op basis van een offerte.</p> <p>AF18 Een Deelnemer kan de volgende diensten optioneel afnemen: Per rack kunnen minimaal de volgende parameters in grafiekvorm worden gerapporteerd waarbij minimaal een periode van één maand zichtbaar is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De temperatuur • De luchtvochtigheid • Tijden dat de deuren open zijn geweest • Afgenomen stroom of vermogen <p>Als de temperatuur, luchtvochtigheid of stroomverbruik boven of onder (niet van toepassing voor het stroomverbruik) vastgestelde grenzen komen zoals gespecificeerd in deze bouwblokken, wordt dit binnen vijftien minuten aan de contactpersoon van de desbetreffende Deelnemer gemeld (24*7).</p> <p>Een kantelbeveiliging voor een rack is leverbaar, zodat het mogelijk is apparatuur in een rack uit te schuiven zonder gevaar voor kantelen van het rack.</p>
Hersteltijd	Bij een Calamiteit waarbij uitgeweken moet worden naar een andere floorspace plaats de Opdrachtnemer binnen veertien nieuwe racks.
Rapportage	<p>Maandelijkse rapportage over incidenten en afgenomen aantal racks, per Deelnemer uitgesplitst.</p> <p>Per rack wordt de afgenomen energie gerapporteerd (zie verder bouwblok Energie).</p>
Levertijd	Binnen twintig werkdagen.
Alleen leverbaar samen met	Floorspace

2.7 Energie

Naam	Energie ^{AG}
Nummer	AG
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van energie voor een rack of m2 (floorspace waarop deelnemer een eigen rack plaatst).
Tariefenheid en frequentie	Maandelijkse aansluitkosten per rack of m2 en de daadwerkelijk afgenomen hoeveelheid vermogen in kWh per maand. Facturatie per maand. Energiekosten die niet rechtstreeks afgenomen wordt door de eigen apparatuur (zoals energie voor koeling etc.) mag niet apart gefactureerd worden, maar is inbegrepen in de daadwerkelijk afgenomen hoeveelheid energie.
Kwaliteit	<p>AG1 Energie wordt altijd aangeleverd binnen een rack of m2 via twee onafhankelijke feeds.</p> <p>AG2 De eigen noodvoorziening heeft een redundantie van minimaal N+1 of vergelijkbare redundantie.</p> <p>AG3 Als 230 volt spanning voor een rack, geleverd door de Opdrachtnemer, geleverd wordt, zijn connectoren beschikbaar van het type C13 en C19 in elke hoeveelheid en combinatie die nodig is met een maximum van 16 stuks per feed. Deze connectoren zijn inbegrepen in de aansluitkosten. Als meer connectoren nodig zijn, kunnen deze tegen meerprijs geleverd worden.</p> <p>Als 400 volt spanning voor een rack geleverd wordt, wordt dit afgemonteerd op een IEC 60309 connector, kleur rood.</p> <p>AG4 Het afmonteren van de connectoren in een rack of apparaat dat van de Deelnemer zelf is, vindt in afstemming plaats.</p> <p>AG5 De volgende typen zijn mogelijk voor een rack en m2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 230 Volt, 50 Hz, enkel fase wisselspanning, per feed 16, 32 of 48 ampère • 400 Volt, 50 Hz, drie fasen wisselspanning, per feed 16 of 32 ampère • 48 Volt gelijkspanning <p>Maximale afwijkingen 5%.</p> <p>De combinatie van 230 volt en 48 Volt kan ook in een rack of m2 geleverd worden.</p> <p>Voor de verschillende types mogen verschillende eenmalige aansluittarieven worden gerekend. Het tarief voor daadwerkelijk afgenomen hoeveelheid energie is in alle gevallen gelijk.</p> <p>AG6 De te leveren elektriciteit is voor 100% duurzame elektriciteit</p>

	<p>zoals bedoeld in artikel 1 eerste lid sub u van de Elektriciteitswet 1998.</p> <p>AG7 Er is een overspanningsbeveiliging aanwezig (minimaal klasse D) waardoor het onmogelijk is dat op het eindpunt op een rack of m2 een overspanning ontstaat. Als apparatuur defect raakt door overspanning, zijn de volledige reparatie- en/of vervangingskosten voor de Opdrachtnemer.</p> <p>AG8 Spanningfluctuaties zorgen nooit voor (kortstondige) onbeschikbaarheid van energie of voor het (kortstondig) leveren van energie die niet voldoet aan de specificaties.</p> <p>AG9 De levering van energie is binnen de Tier III beschikbaarheid altijd gegarandeerd, ook als de elektriciteitscentrale van de elektriciteitsmaatschappij(en) is uitgevallen. Inschrijver heeft voldoende middelen en contracten om de energievoorziening altijd te kunnen garanderen.</p> <p>AG10 Als energie via een noodvoorziening wordt geleverd, verandert het tarief niet.</p> <p>AG11 De energieinstallatie voldoet aan de NEN-1010 norm of gelijkwaardig.</p>
Hersteltijd	Energielevering tot aan Racks wordt binnen twee uur hersteld, 24*7.
Rapportage	<p>Afgenomen energie wordt gerapporteerd op de volgende niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per rack • Per m2 (de afgenomen energie voor een oppervlak voor een eigen rack) • Per deelnemer (consolidatie) • Alle deelnemers samen (consolidatie) <p>Maandelijkse rapportage over afwijkingen, incidenten, genomen maatregelen en onbeschikbaarheid.</p>
Levertijd	<p>Per aanvraag van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 230 Volt aansluitingen per 16 ampère tot een maximum van 10 x 16 ampère (per feed), binnen vijf werkdagen. Hierboven binnen vijftien werkdagen. • 400 Volt aansluiting. Binnen vijftien werkdagen. • 48 Volt gelijkspanning aansluiting. Binnen vijftien werkdagen.
Alleen leverbaar samen met	Rack.

2.8 Koeling

Naam	Koeling ^{AH}
Nummer	AH
Functionaliteit	Het verzorgen van afdoende koeling om de warmte geproduceerd door de geplaatste apparatuur zodanig af te voeren dat de temperatuur op de hele floorspace binnen de marges blijft, zodat de apparatuur geen schade of slijtage oploopt en optimaal blijft functioneren. Optioneel kan de Inschrijver er voor kiezen om daarnaast rackkoeling toe te passen.
Tariefeenheid en frequentie	De prijs van de koeling is inbegrepen in de rackprijs of m2 prijs.
Kwaliteit	<p>AH1 De koeling is minimaal N+1 uitgevoerd. Uitval van één koelunit zorgt niet voor te weinig koelcapaciteit.</p> <p>AH2 De koeling zorgt ervoor dat de temperatuur binnen de floorspace tussen de 18 graden en 27 graden blijft (eventuele warme straten uitgezonderd). Voor de SLA geldt dat de koeling onbeschikbaar is als de temperatuur buiten deze marges komt.</p> <p>AH3 Uitval van de koeling kan zorgen voor onbeschikbaarheid van de apparatuur en kans op schade van de apparatuur. Opdrachtnemer doet er daarom alles aan om de koeling operationeel te houden. Als de koeling niet beschikbaar is en er ontstaat hierdoor schade aan de apparatuur, zijn de volledige reparatie- en/of vervangingskosten voor de Opdrachtnemer.</p> <p>AH4 De Opdrachtnemer zorgt voor voldoende meet- en detectiepunten om aan te tonen dat de temperatuur binnen de opgegeven marge ligt.</p> <p>AH5 De koelcapaciteit is voldoende om binnen de opgegeven marge te blijven voor het totaal vermogen dat aan een rack geleverd wordt.</p> <p>AH6 De temperatuur mag per uur niet meer dan 2 graden fluctueren.</p> <p>AH7 De door een Deelnemer geplaatste apparatuur zal meestal aan de voorzijde koude lucht aanzuigen en aan de achterkant de warme lucht wegblazen. De racks en de koeling zijn hiervoor geschikt.</p> <p>AH8 Als de temperatuur in de suite buiten de opgegeven marges komt, wordt dit binnen tien minuten aan de contactpersoon van het desbetreffende Deelnemer gemeld (24*7).</p>
Hersteltijd	Defecten aan de koeling worden binnen twee uur hersteld, 24*7.
Rapportage	Er wordt een rapportage opgeleverd waaruit blijkt dat de temperatuur binnen de opgegeven marges blijft. Ook wordt op de rapportage duidelijk gemaakt op welke tijdstippen dit niet het geval was. Er wordt maandelijks gerapporteerd.
Levertijd	Koeling maakt onderdeel uit van de floorspace of rack en wordt niet

	apart aangevraagd.
Alleen leverbaar samen met	m2 of rack (ingeval van rackkoeling)

2.9 Luchtvochtigheid

Naam	AI Luchtvochtigheid
Nummer	AI
Functionaliteit	Het verzorgen van afdoende luchtvochtigheidsregulatie zodat deze over de hele floorspace binnen de marges blijft, zodat de apparatuur geen schade of slijtage oploopt en optimaal blijft functioneren. Optioneel kan de Inschrijver er voor kiezen om daarnaast ook luchtvochtigheidsregulatie in een rack toe te passen.
Tariefeenheid en frequentie	De prijs van de luchtvochtigheidsregulatie is inbegrepen in de rack of m2 prijs.
Kwaliteit	<p>A11 De luchtvochtigheidsregulatie zorgt ervoor dat de luchtvochtigheid binnen de floorspace tussen de 40% en 60% blijft. De luchtvochtigheidsregulatie is onbeschikbaar als de luchtvochtigheid buiten deze marges komt.</p> <p>A12 Uitval van de luchtvochtigheidsregulatie kan zorgen voor onbeschikbaarheid van de apparatuur en kans op schade van de apparatuur. Opdrachtnemer dient er daarom alles aan te doen om de luchtvochtigheidsregulatie operationeel te houden. Als de luchtvochtigheidsregulatie niet beschikbaar is en er ontstaat hierdoor schade aan de apparatuur, zijn de volledige reparatie- en/of vervangingskosten voor de Opdrachtnemer.</p> <p>A13 De Opdrachtnemer zorgt voor voldoende meet- en detectiepunten om aan te tonen dat de luchtvochtigheid binnen de opgegeven marge ligt.</p> <p>A14 De luchtvochtigheid mag per uur niet meer dan 5% fluctueren.</p> <p>A15 Als de luchtvochtigheid in een suite buiten de opgegeven marges komt, wordt dit binnen tien minuten aan de contactpersoon van de desbetreffende Deelnemer gemeld (24*7).</p>
Hersteltijd	Defecten aan de luchtvochtigheidsregulatie worden binnen twee uur hersteld, 24*7.
Rapportage	Er wordt een rapportage opgeleverd waaruit blijkt dat de luchtvochtigheid binnen de opgegeven marges blijft. Ook wordt op de rapportage duidelijk gemaakt op welke tijdstippen dit niet het geval was.
Levertijd	Luchtvochtigheidsregulatie maakt onderdeel uit van de floorspace of rack en wordt niet apart aangevraagd.
Alleen leverbaar samen met	m2 of rack (ingeval van rackkoeling)

2.10 Bekabeling

Naam	Bekabeling ^{AJ}
Nummer	AJ
Functionaliteit	Het verzorgen van de connectie tussen de diverse apparatuur binnen het datacenter.
Tarieffeenheid en frequentie	Afhankelijk van de functie van de bekabeling en daar verder uitgewerkt. Dit bouwblok wordt niet doorgefactureerd.
Kwaliteit	<p>AJ1 Een specifieke kabel wordt exclusief gebruikt door één Deelnemer, tenzij meerdere Deelnemers besluiten kabels te delen.</p> <p>AJ2 Alle nieuw te trekken kabels zijn uitgevoerd overeenkomstig of vergelijkbaar met LSZH (Low Smoke Zero Halogen).</p> <p>AJ3 Koperkabels, glaskabels en stroomkabels liggen altijd in gescheiden geleidingssystemen (bijvoorbeeld een kabelgoot).</p> <p>AJ4 Opdrachtnemer legt op verzoek van een Deelnemer alle huidige in gebruik zijnde kabeltypes in datacenters aan om de connectivity te realiseren die in de volgende bouwblokken beschreven is.</p> <p>AJ5 Eis AJ4 geldt ook voor kabeltypes die in de toekomst gebruikelijk worden in een datacenter, vanaf het moment dat dit het geval is.</p> <p>AJ6 Elke kabel is van één lengte zonder lassen.</p> <p>AJ7 De maximale lengte van een kabel is 90% van de in de norm gespecificeerde lengte (bijvoorbeeld, een cat5 kabel mag maximaal 90 meter lang zijn).</p> <p>AJ8 Op verzoek worden er kabels gebruikt die voorzien zijn van een afscherming, zodat de straling afkomstig van deze kabels niet opvangen kan worden.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen
Rapportage	Maandelijks rapportage over afwijkingen en herstel van kabels, inclusief hersteltijd.
Levertijd	Bekabeling maakt onderdeel uit van verschillende bouwblokken. De levertijd van de bekabeling is identiek aan de levertijd van het betreffende bouwblok.
Alleen leverbaar samen met	Rack, m2, meet-me room

2.11 In-rack bekabeling

Naam	In-rack ^{AK}
Nummer	AK
Functionaliteit	Het geleidingssysteem voor de bekabeling van apparatuur binnen een rack. De kabels zelf maken hiervan geen onderdeel uit.
Tariefenheid en frequentie	De kosten hiervan zijn inbegrepen in de aanschafkosten van een rack.
Kwaliteit	<p>AK1 Er zijn voorzieningen in een rack om kabels verticaal te bundelen.</p> <p>AK2 Er zijn voorzieningen in een rack om een beperkte overlengte van een kabel netjes en goed weg te werken.</p> <p>AK3 Er zijn voorzieningen in een rack om kabels die aan de achterkant van een rack zitten, horizontaal te geleiden naar de voorkant van een rack en visa versa.</p> <p>AK4 Het is mogelijk zowel koper bekabeling als glasbekabeling (gelijktijdig) te gebruiken in een rack.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen.
Rapportage	Maandelijksse rapportage over afwijkingen en herstel van kabels, inclusief hersteltijd.
Levertijd	Deze voorziening maken onderdeel uit van een rack. De levertijden van een rack gelden ook voor deze voorziening.
Alleen leverbaar samen met	Rack

2.12 Between-racks bekabeling

Naam	AL Between-racks
Nummer	AL
Functionaliteit	Het bekabelen van apparatuur die in verschillende racks binnen een suite staan.
Tariefenheid en frequentie	Op basis van een offerte volgens markt conforme tarieven.
Kwaliteit	<p>AL1 Het is mogelijk tussen racks zowel koperverbindingen (ook geschikt voor 10 Gbit/s) als multi-mode verbindingen te leggen.</p> <p>AL2 Op verzoek van een Deelnemer is het mogelijk afwijkende kabels en/of aansluitingen te realiseren.</p> <p>AL3 Er zijn voorzieningen mogelijk zodat er racks van meerdere Deelnemers in dezelfde rij kunnen staan met gescheiden bekabeling.</p> <p>AL4 Het bekabelingssysteem is flexibel. Per rack kan een Deelnemer opgeven welke aansluitingen en bekabeling er nodig zijn.</p> <p>AL5 Als bekabeling de suite verlaat, wordt voor het gedeelte buiten de suite een gesloten kabelgoot gebruikt en worden maatregelen getroffen waardoor het niet mogelijk is de kabels af te tappen of de straling van de kabels op te vangen.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen.
Rapportage	Maandelijksse rapportage over afwijkingen en herstel van kabels, inclusief hersteltijd.
Levertijd	In overleg, maar uiterlijk binnen vier weken na aanvraag (zowel nieuw als een wijziging).
Alleen leverbaar samen met	Rack en m2

2.13 Suite-to-suite bekabeling

Naam	Suit-to-Suite ^{AM}
Nummer	AN
Functionaliteit	Het bekabelen van apparatuur die in verschillende suites staan. De kabels aangesloten op de apparatuur maken hiervan geen onderdeel uit. Aan de Opdrachtnemer wordt een flexibel bekabelingssysteem gevraagd waardoor connecties tussen de suites eenvoudig en met minimale aanpassingen gelegd kunnen worden.
Tariefeenheid en frequentie	Eenmalige aanlegkosten per suite.
Kwaliteit	<p>AM1 Het is mogelijk tussen suites zowel koperverbindingen (ook geschikt voor 10 Gbit/s) als multi-mode verbindingen te leggen.</p> <p>AM2 Elke suite heeft tenminste acht koper aansluitmogelijkheden en acht glas aansluitmogelijkheden.</p> <p>AM3 Op verzoek van een Deelnemer is het mogelijk meerdere aansluitingen te realiseren (maatwerk, op nacalculatie).</p> <p>AM4 Op verzoek van een Deelnemer is het mogelijk afwijkende kabels en/of aansluitingen te realiseren (maatwerk, op nacalculatie).</p> <p>AM5 Voor de bekabeling buiten de suite wordt een gesloten kabelgoot gebruikt en worden maatregelen getroffen waardoor het niet mogelijk is de kabels af te tappen of de straling van de kabels op te vangen.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen
Rapportage	Maandelijksse rapportage over afwijkingen en herstel van kabels, inclusief hersteltijd.
Levertijd	In overleg.
Alleen leverbaar samen met	Rack en m2

2.14 Meet-me room bekabeling

Naam	AN Meet-me room
Nummer	AN
Functionaliteit	Het verzorgen van connectivity tussen de meet-me rooms en de racks.
Tariefenheid en frequentie	Eenmalige aansluitkosten.
Kwaliteit	<p>AN1 De Opdrachtnemer zorgt voor connectivity tussen de meet-me rooms en het rack van de Deelnemer. Hiervoor worden zelfstandige kabels gebruikt die niet door andere Deelnemers of andere klanten gebruikt worden.</p> <p>AN2 De bekabeling van de meet-me rooms naar de suites worden in afgesloten goten gelegd.</p> <p>AN3 Er worden maatregelen getroffen waardoor het niet mogelijk is de kabels af te tappen of de straling van de kabels op te vangen.</p> <p>AN4 De meet-me room bekabeling van de twee meet-me rooms volgen een apart traject zodanig dat schade aan het ene traject niet leidt tot schade of kabelbreuk in het andere traject.</p> <p>AN5 Er is onbeschikbaarheid indien beide kabeltrajecten niet meer operationeel zijn.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen.
Rapportage	Maandelijksse rapportage over afwijkingen en herstel van kabels, inclusief hersteltijd.
Levertijd	Deze voorziening maakt onderdeel uit van een aansluiting in de meet-me room. De levertijden van een aansluiting in de meet-me room gelden ook voor deze voorziening.
Alleen leverbaar samen met	Meet-me room

2.15 Facilitair

Naam	Facilitair ^{BA}
Nummer	BA
Functionaliteit	Het leveren van facilitaire diensten voor een Deelnemer ter ondersteuning van de housing.
Tariefenheid en frequentie	Dit is voor de verschillende facilitaire diensten bij de volgende bouwblokken gedefinieerd. Daarnaast zijn er enkele basisvoorzieningen die bij kwaliteit zijn gedefinieerd. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de kosten van het datacentrum.
Kwaliteit	BA1 Er is een wagen met wielen en een draagvermogen van tenminste 200 kg beschikbaar om apparatuur te vervoeren.
Hersteltijd	Defecten worden uiterlijk de volgende werkdag hersteld.
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	N.v.t.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t..

2.16 Kantoor/vergader/werk ruimte

Naam	Kantoor/ BB vergader/werk ruimte
Nummer	BB
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van kantoor/vergader/werkruimte op de locatie van het datacentrum voor een Deelnemer. Deze kantoor/vergader/werkruimte hoeft niet exclusief voor een Deelnemer gereserveerd te worden, maar mag gedeeld worden met andere klanten van de Opdrachtnemer.
Tariefenheid en frequentie	Kosten per dagdeel gebruik. Facturatie per maand.
Kwaliteit	<p>BB1 Er is een reserveringssysteem aanwezig zodat een Deelnemer de ruimte kan reserveren.</p> <p>BB2 Reserveringen die minimaal 48 uur van te voren gedaan zijn door maximaal twee Deelnemers kunnen altijd gehonoreerd worden. Meer Deelnemers kunnen reserveren als de Opdrachtnemer nog extra ruimtes beschikbaar heeft.</p> <p>BB3 In de vergaderruimte is ruimte voor tenminste acht personen om te vergaderen. Hiervoor is een tafel, 8 stoelen, een whiteboard of flipover beschikbaar. Tevens zijn er vier werkplekken aanwezig met standaard kantoorautomatisering en een internetverbinding. Deze werkplekken zijn niet aangesloten op een van de netwerken van de Deelnemers.</p> <p>BB4 Er zijn vier patchaansluitingen aanwezig waarop vrij internet aanwezig is, al dan niet na authenticatie.</p> <p>BB5 In geval van een calamiteit heeft de Opdrachtnemer binnen twee uur een ruimte beschikbaar die gebruikt wordt om calamiteit op te lossen, eventueel van iets mindere kwaliteit indien niet anders mogelijk.</p> <p>BB6 In geval van een calamiteit biedt Opdrachtnemer alle medewerking om te voorzien in werkplekken, werkruimte en overige gewenste faciliteiten.</p> <p>BB7 De ruimte is afsluitbaar.</p> <p>BB8 De vergaderruimte is op beide locaties van het datacentrum aan te vragen.</p>
Hersteltijd	Defecten worden uiterlijk de volgende werkdag hersteld.
Rapportage	Gebruik per ruimte met begintijd en eindtijd en Deelnemer. Uitgesplitst per Deelnemer.
Levertijd	Minimaal 48 uur van te voren wordt een ruimte aangevraagd. In geval van een calamiteit kan aanvragen altijd en is binnen twee uur een ruimte beschikbaar.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.17 Stagingruimte

Naam	Stagingruimte ^{BC}
Nummer	BC
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van een stagingruimte op de locatie van het datacentrum voor het prepareren van hardware voor plaatsing in de suite. Deze ruimte wordt exclusief gebruikt door Deelnemers en kan niet gedeeld worden met andere klanten van de Opdrachtnemer.
Tariefeenheid en frequentie	Vaste kosten per maand.
Kwaliteit	<p>BC1 Er is een internet aansluiting beschikbaar met minimaal 10 Mbit bandbreedte om ondermeer documentatie/updates en software te downloaden. Deze internetaansluiting kan alleen van binnenuit sessies opbouwen.</p> <p>BC2 Het is mogelijk om een patch te maken zodat vanaf de stagingruimte verbinding gemaakt kan worden met de racks van de Deelnemer. Elk Deelnemer zal hiervoor na de inrichting van de racks aangeven in welk rack of racks de patch aangebracht moet worden.</p> <p>BC3 Deze patch is standaard niet aanwezig en wordt op verzoek aangelegd. Er wordt alleen een patch aangelegd naar een rack van de Deelnemer die de patch aanvraagt.</p> <p>BC4 Als de Deelnemer de staging ruimte verlaat, wordt de patch weer verwijderd. Dit voor de veiligheid.</p> <p>BC5 De stagingruimte voldoet minimaal aan onderstaande criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkmeubel met antistatische voorzieningen; • Werkruimte inclusief meubel van minimaal 8 m2; • Tien geaarde stopcontacten 230 volt verdeeld over minimaal twee groepen van 16 ampère; • Eén stopcontact 400 volt; • Vijf stopcontacten 48 volt gelijkspanning; • Oppervlakte van de stagingruimte is minimaal 15 m2. <p>BC6 Er is een reserveringssysteem aanwezig zodat een Deelnemer de ruimte kan reserveren. Er kan altijd gereserveerd worden.</p> <p>BC7 De stagingruimte is voorzien van toegangscontrole en een afsluitbare deur.</p> <p>BC8 De stagingruimte is geschakeld met de opslagruimte of in de nabijheid van de opslagruimte.</p> <p>BC9 Beide locaties van het datacentrum hebben een staging ruimte.</p>
Hersteltijd	Defecten worden uiterlijk de volgende werkdag hersteld.
Rapportage	Gebruik van de ruimte met begintijd en eindtijd en Deelnemer. Uitgesplitst per Deelnemer.
Levertijd	Met een reservering wordt de staging ruimte vastgelegd. Reserveringen zijn altijd mogelijk volgens het principe 'degene die de eerste reservering doet, kan de ruimte gebruiken'.

15 augustus 2012

Alleen leverbaar samen met	N.v.t.
-------------------------------------------	--------

2.18 Opslagruimte

Naam	Opslagruimte ^{BD}
Nummer	BD
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van opslagruimte op de locatie van het datacentrum voor een Deelnemer.
Tariefeenheid en frequentie	Vaste kosten per maand.
Kwaliteit	<p>BD1 De opslagruimte wordt gedeeld door de verschillende Deelnemers.</p> <p>BD2 Als de Deelnemer dat wenst, kan hij een exclusieve opslagruimte aanvragen op basis van een offerte.</p> <p>BD3 De gemeenschappelijke opslagruimte is minimaal 50 m2 groot.</p> <p>BD4 Beide locaties van het datacentrum hebben een opslagruimte.</p> <p>BD5 De opslagruimte is afsluitbaar. Voor het slot geldt minimaal Risicoklasse 1 SKG (* 3 minuten vertraging / standaard inbraakwerend product).</p> <p>BD6 Er is een in/uitschrijf register aanwezig.</p> <p>BD7 Minimale hoogte 2,5m.</p> <p>BD8 De vloer is geschikt voor een minimale vloerbelasting van 1500 kg/m2.</p> <p>BD9 De ruimte is voorzien van een kast voor klein materiaal en stellingen geschikt voor pallets en dozen.</p>
Hersteltijd	Defecten worden uiterlijk de volgende werkdag hersteld.
Rapportage	Gebruik van de ruimte met begintijd en eindtijd en Deelnemer. Uitgesplitst per Deelnemer.
Levertijd	Levering en wijzigingen van opslagruimte wordt binnen veertien werkdagen gerealiseerd.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.19 Floor management ruimte

Naam	Floor Management ruimte BE
Nummer	BE
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van een werkruimte voor Floormanagement. Opmerking: dit bouwblok is optioneel en wordt alleen afgenomen als Opdrachtgever zelf het Floormanagement gaat uitvoeren.
Tariefenheid en frequentie	Vaste kosten per maand.
Kwaliteit	BE1 In de ruimte zijn minimaal vier werkplekken aanwezig (bureau en stoel). BE2 Er zijn vier patchaansluitingen aanwezig voor vrij internet, al dan niet na authenticatie. BE3 Het is mogelijk om een patch aan te leggen van een rack van een Deelnemer naar de ruimte. BE4 De locatie is afsluitbaar. BE5 Beide locaties van het datacentrum hebben een Floormanagement ruimte.
Hersteltijd	Defecten worden uiterlijk de volgende werkdag hersteld.
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	Levering en wijzigingen van Floor management ruimte wordt binnen veertien werkdagen gerealiseerd.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.20 Beveiliging

Naam	Beveiliging ^{CA}
Nummer	CA
Functionaliteit	Het leveren van beveiligingsdiensten voor detectie, preventie en controle.
Tariefenheid en frequentie	De kosten van beveiligingsdiensten worden verrekend in andere bouwblokken.
Kwaliteit	<p>CA1 Opdrachtnemer heeft een beveiligingsplan waarin alle geleverde beveiligingsdiensten en maatregelen beschreven staan. Tevens is beschreven hoe met beveiligingsincidenten omgegaan wordt.</p> <p>CA2 Al het personeel van de Opdrachtnemer is zich bewust van het belang van beveiliging en handelt hiernaar.</p> <p>CA3 Veiligheidsincidenten, ongeacht de grootte of impact, worden altijd geanalyseerd en er wordt een verbeterplan opgesteld om een veiligheidsincident in de toekomst te voorkomen.</p> <p>CA4 Alle beveiligingssystemen zijn aangesloten op een energie noodstelsel.</p> <p>CA5 Er is een indringdetectiesysteem aanwezig dat detecteert wanneer iemand ongeoorloofd het terrein of het pand betreedt.</p> <p>CA6 Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die toegang hebben tot het datacentrum, overleggen een VOG of screening minimaal level C (maximaal drie jaar oud).</p> <p>CA7 Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die toegang hebben tot het datacentrum, tekenen een geheimhoudingsverklaring.</p> <p>CA8 Alle sleutels en overige openingsmiddelen worden individueel uitgegeven en geregistreerd op naam.</p> <p>CA9 Bij (beveiligings)incidenten en calamiteiten die de dienstverlening verstoren of dat dreigen te doen, worden de Deelnemers gewaarschuwd.</p> <p>CA10 Er is 24*7 fysieke aanwezigheid van bewakers.</p> <p>CA11 In geval van inbraak- of brandalarm worden meteen de lokale autoriteiten gewaarschuwd en treedt de eigen bewakingsdienst preventief op.</p> <p>CA12 Het datacentrum is voorzien van maatregelen waardoor het niet mogelijk is zonder toestemming het terrein te betreden.</p> <p>CA13 Het is nooit mogelijk om de locatie te betreden zonder controle van de eigen bewakingsdienst. Dit geldt ook voor geautoriseerde medewerkers.</p> <p>CA14 Er wordt gebruik gemaakt van beveiliging onderverdeeld</p>

	<p>in minimaal drie zones. Elke volgende zone kan pas betreden worden na het passeren van de beveiligingsmaatregelen van de vorige zone. Elke zone is standaard gesloten en wordt alleen geopend geautoriseerde medewerkers de toegang verlenen. De racks en m2 van de Deelnemers zijn geplaatst in de laatste zone.</p> <p>CA15 Als een beveiligingsmaatregel of veiligheidsvoorziening defect is, worden afdoende noodvoorzieningen ingezet, zodanig dat de beveiliging en de toegangscontroles onder geen enkele voorwaarde verminderd wordt.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen.
Rapportage	Maandelijks rapportage over afwijkingen, incidenten, genomen maatregelen, onbeschikbaarheid en verbeterplan.
Levertijd	Beveiligingsdiensten maken onderdeel uit van de faciliteiten van het datacenter.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.21 Toegangsbeveiliging

Naam	Toegangs CB beveiliging
Nummer	CB
Functionaliteit	Het op een beveiligde manier toegang verlenen voor geautoriseerde medewerkers tot de verschillende ruimtes.
Tariefeenheid en frequentie	De kosten zijn inbegrepen in de kosten van een rack of m2.
Kwaliteit	<p>CB1 Voor geautoriseerde medewerkers van elke Deelnemer is er 24*7 toegang tot de ruimtes waartoe autorisatie is verleend. Dit zijn in ieder geval de suites en cages waar racks van een Deelnemer staan, de racks van de Deelnemer en de opslagruimte van de Deelnemers.</p> <p>CB2 Elke geautoriseerde medewerker/leverancier schrijft zich bij elk bezoek in en uit.</p> <p>CB3 Een geautoriseerde medewerker moet via e-mail niet geautoriseerde medewerkers en leveranciers aanmelden. Dat moet minimaal 24 uur van te voren worden gedaan. Binnen vier uur (binnen kantoor tijd) ontvangt hij een bevestiging. Zonder tegenbericht van de geautoriseerde medewerker, hebben deze medewerkers en leveranciers toegang in de tijdblokken zoals opgegeven bij aanmelding.</p> <p>CB4 Er is een spoedprocedure waarbij een geautoriseerde medewerker niet geautoriseerde medewerkers en leveranciers meteen telefonisch kan aanmelden met e-mail terugkoppeling. Hierna hebben deze medewerkers en leveranciers toegang in de tijdblokken zoals opgegeven bij aanmelding.</p> <p>CB5 Geautoriseerde medewerkers en aangemelde medewerkers en leveranciers hebben toegang tot de meet-me rooms.</p> <p>CB6 Binnen vijftien minuten nadat hij zich heeft gemeld bij de poort, kan een geautoriseerde medewerker toegang krijgen tot de gewenste ruimte.</p> <p>CB7 In de DAP staat het autorisatieschema voor openen van deuren.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen.
Rapportage	Maandelijkse overhandiging van het In/uitschrijfregister of -registers. Tevens kan het in/uitschrijfregister op verzoek van de beheerorganisatie binnen één uur overhandigd worden.
Levertijd	Toegangsbeveiliging maakt onderdeel uit van de faciliteiten van het datacenter.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.22 Camera Beveiliging

Naam	Camera CC Beveiliging
Nummer	CC
Functionaliteit	Het opslaan van beelden op strategische plaatsen om ongeautoriseerde toegang te detecteren en registreren.
Tariefenheid en frequentie	De kosten zijn inbegrepen in de kosten van m2.
Kwaliteit	<p>CC1 Minimaal op de volgende strategische plaatsen zijn camera's geplaatst (dit geldt alleen voor ruimtes die door Deelnemers gebruikt worden):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij elke toegangsdeur van een suite • Bij elke toegangsdeur van een cage • Bij de opslagruimtes • Bij de meet-me rooms • Rondom het pand <p>CC2 De beeldkwaliteit en de positie van de camera's is zodanig dat personen herkend kunnen worden, ongeacht de lichtsituatie. Beelden mogen eventueel in zwart/wit, infrarood of anders opgeslagen worden, als dit tenminste niet ten koste gaat van de herkenbaarheid.</p> <p>CC3 Beelden worden drie maanden opgeslagen en daarna gewist.</p> <p>CC4 Van elk individueel beeld is vast te stellen van welke datum en tijdstip dit beeld is met een maximale afwijking van één minuut.</p> <p>CC5 Beelden kunnen teruggezocht worden op datum, tijd en locatie.</p> <p>CC6 De bewaking kan de beelden van de camera's live bekijken.</p> <p>CC7 Als Opdrachtgever verzoekt om beelden terug te kijken, kan dat binnen één dag. Bij een calamiteit kan dit direct.</p> <p>CC8 Als een deelnemer daarom verzoekt, krijgt hij de beelden op een transporteerbaar medium, zoals DVD.</p> <p>CC9 Het is mogelijk op om op basis van een offerte extra camera's te laten monteren.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen.
Rapportage	Maandelijkse rapportage over afwijkingen, incidenten, genomen maatregelen en onbeschikbaarheid.
Levertijd	De camera's maken onderdeel uit van het datacentrum en worden niet apart aangevraagd. Extra te monteren camera's hebben een levertijd van maximaal 21 werkdagen.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.23 Connectivity

Naam	Connectivity ^{DA}
Nummer	DA
Functionaliteit	Het leveren van connectiviteit naar en van de buitenwereld toe.
Tariefeenheid en frequentie	Deze dienst wordt apart gefactureerd. Dit is beschreven bij de betreffende bouwblokken.
Kwaliteit	DA1 Opdrachtnemer levert alle medewerking als er een connectiviteit behoefte is die niet in een ander bouwblok is beschreven.
Hersteltijd	N.v.t.
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	N.v.t.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.24 Meet-me room

Naam	DB Meet-me room
Nummer	DB
Functionaliteit	Een ruimte waarin de providers hun communicatieverbindingen termineren en waar de Deelnemers hun verbindingen met providers realiseren.
Tariefenheid en frequentie	De kosten zijn inbegrepen in de kosten van het bouwblok DC.
Kwaliteit	<p>DB1 Voor de stroomvoorziening gelden de redundantie maatregelen zoals bij het bouwblok energie is gedefinieerd.</p> <p>DB2 Er zijn twee meet-me rooms aanwezig. Uitval van één meet-me room heeft geen gevolgen voor de beschikbaarheid van de andere meet-me room.</p> <p>DB3 De meet-me rooms zijn zo gelegen dat fysieke schade aan een meet-me room geen gevolgen heeft voor de beschikbaarheid van de andere meet-me room.</p> <p>DB4 Alle grote providers, in ieder geval Tele2, KPN, Eurofiber, Vodafone en BT, termineren in de meet-me rooms.</p> <p>DB5 De meet-me rooms zijn alleen toegankelijk via een toegangscontrole voor geautoriseerde medewerkers, monteurs en providers.</p> <p>DB6 Elke toegang tot een meet-me room wordt geregistreerd.</p> <p>DB7 Opdrachtnemer verleent alle medewerking als een provider, in opdracht van Opdrachtgever, (extra) aansluitingen naar de meet-me room wil brengen.</p> <p>DB8 De Opdrachtnemer kan op verzoek van een Deelnemer een rack plaatsen waarbij alle voorwaarden gelden zoals beschreven bij het bouwblok Rack.</p> <p>DB9 De bekabeling van de providers per meet-me room komt op fysiek gescheiden paden het datacentrum binnen. Een kabelbreuk of defect in het ene fysieke pad geeft geen onbeschikbaarheid voor het andere fysieke pad.</p> <p>DB10 Modems en netwerkcomponenten worden in fysiek afgeschermdes ruimtes en/of racks geplaatst</p> <p>DB11 Het is mogelijk om in een rack connectivity te krijgen naar beide meet-me rooms.</p> <p>DB12 Opdrachtgever is gerechtigd om eigen glasvezelparen binnen te (laten) brengen in de meet-me room. Opdrachtnemer verleent hierbij alle medewerking tegen marktconforme tarieven.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, binnen een window van 08.00-18.00 op werkdagen.
Rapportage	Maandelijksse rapportage over afwijkingen, incidenten, genomen maatregelen en onbeschikbaarheid.

	Het logboek van registraties waar in ieder geval alle namen van medewerkers van alle Deelnemers en monteurs in opdracht van een Deelnemer in benoemd zijn, inclusief datum en tijdstippen.
Levertijd	De meet-me rooms maken onderdeel uit van het datacentrum.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.25 Twin DC

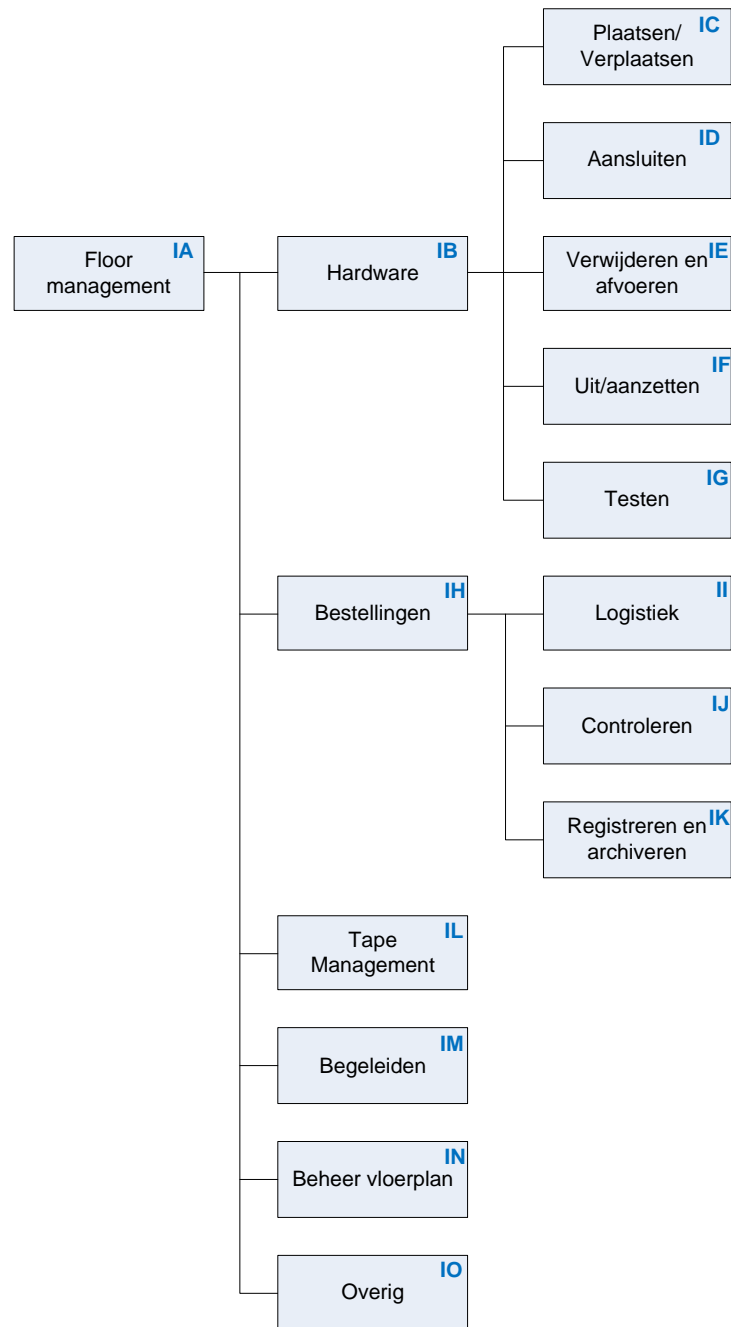
Naam	Twin DC ^{DD}
Nummer	DD
Functionaliteit	Het beschikbaar stellen van connectivity tussen de twee locaties van het datacentrum voor netwerk connectiviteit en asynchrone en synchrone replicatie van berichtenverkeer.
Tariefeenheid en frequentie	Eenmalige kosten per dark fibre paar. Maandelijkse kosten per dark fibre paar ongeacht de hoeveelheid getransporteerde data.
Kwaliteit	<p>DD1 Er zijn managed dark fibre paren beschikbaar met een maximale latency van 4 ms t.b.v. synchrone berichtenverkeer replicatie of asynchrone replicatie van berichtenverkeer. Bij managed dark fibre wordt de belichting verzorgd door de Deelnemer.</p> <p>DD2 Deelnemers kunnen meerdere managed dark fibre paren afnemen.</p> <p>DD3 Er zijn tenminste twee managed dark fibre paden beschikbaar tussen de twee locaties van het datacentrum die ieder een ander tracé volgen. Een kabelbreuk of defect in het ene tracé heeft geen gevolgen voor de beschikbaarheid van het andere tracé.</p> <p>DD4 Het is mogelijk gebruik te maken van multiplexers en encryptie apparatuur van de Deelnemers op de dark fibres (die geleverd en beheerd worden door of namens een Deelnemer). Daarnaast is het mogelijk om alle overige noodzakelijke apparatuur van de Deelnemers te koppelen aan de dark fibres.</p> <p>DD5 De managed dark fibre verbinding is gerealiseerd door single-mode glasvezelpaar.</p> <p>DD6 Bij oplevering van verbindingen overlegt Opdrachtnemer een testrapportage waaruit blijkt dat deze conform de door de Deelnemer opgegeven specificaties is opgeleverd.</p> <p>DD7 Opdrachtgever is gerechtigd om eigen glasvezelparen bij derden te bestellen tussen de twee locaties van het datacentrum tegen marktconforme tarieven.</p> <p>DD8 Beschikbaarheid betekent dat minimaal één dark fibre pad operationeel is.</p>
Hersteltijd	Defecten worden binnen vier uur hersteld, 24*7.
Rapportage	Maandelijkse rapportage over afwijkingen en onbeschikbaarheid, uitgesplitst per Deelnemer.
Levertijd	Het managed dark fibre paar is binnen dertig werkdagen beschikbaar na aanvraag en goedgekeurde offerte.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

2.26 Niet gespecificeerd bouwblok

Naam	Niet gespecificeerd bouwblok EA
Nummer	EA
Functionaliteit	Het verzorgen van diensten en producten voor housing en logischerwijs binnen de scope vallen maar die niet gedefinieerd zijn in de bouwblokken.
Tariefeenheid en frequentie	Op marktconforme offerte basis. Indien van toepassing, gebaseerd op vooraf overeengekomen uurtarieven.
Kwaliteit	<p>EA1 Voor nieuwe uitbreidingen/aanpassingen van de dienstverlening zoals opgenomen in de PDC voor de Deelnemers brengt Opdrachtnemer op verzoek van een Deelnemer een offerte uit.</p> <p>EA2 Opdrachtnemer start pas met de uitvoering van de werkzaamheden als Opdrachtgever of het desbetreffende Deelnemer formeel schriftelijk opdracht hebben verstrekt.</p> <p>EA3 Bij het uitbrengen van een offerte brengt Opdrachtnemer alleen uurtarieven in rekening zoals vastgelegd in het DFA.</p> <p>EA4 Opdrachtgever en/of Deelnemers kunnen alle uit te voeren werkzaamheden binnen de eigen gehuurde voorzieningen door derden laten verrichten. Er is geen enkele verplichting jegens Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer zal te allen tijde waar nodig goed samenwerken met door Opdrachtgever en/of Deelnemers ingeschakelde derden.</p> <p>EA5 Als de functionaliteit, eisen en tarief gedefinieerd zijn bij een nieuw bouwblok, wordt dit bouwblok in het vervolg beschouwd als een standaardbouwblok onder dezelfde condities en wordt het bouwblok opgenomen in de PDC.</p>
Hersteltijd	In overleg
Rapportage	In overleg
Levertijd	In overleg. Een offerte moet uiterlijk binnen tien werkdagen ontvangen zijn.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

3. Bouwblokken Floormanagement

Floormanagement decompositie DC RWS/DJI in bouwblokken



3.1 *Floormanagement*

Naam	Floor management IA
Nummer	IA
Functionaliteit	Het verzorgen van ondersteunende diensten voor Floormanagement waardoor de beheerders van Opdrachtgever zeer beperkt zelf fysiek aanwezig hoeven te zijn op een locatie.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IA1 Alle instructies van de Deelnemer worden gevolgd, tenzij dit tegen het floormanagement beleid is. In dat geval wordt dit met reden omkleed aangegeven.</p> <p>IA2 De floormanagers bezitten een verklaring van geen bezwaar voor vervullen van een C-functie (Functies waarin werkzaamheden worden verricht voor confidentieel gerubriceerde informatie).</p> <p>IA3 Floormanagement is verantwoordelijk voor het vloermanagement en is op basis daarvan verantwoordelijk voor de ruimtes van de Deelnemers voor netheid, schoonmaak, opruimen van overtollige zaken etc.</p> <p>IA4 Als een actie zonder opdracht uitgevoerd is door Floormanagement (zoals in geval van een calamiteit) waarvoor normaal een opdracht door een Deelnemer gegeven wordt, dan wordt hiervan achteraf een rapport voor opgemaakt met reden.</p> <p>IA5 Als sprake is van een calamiteit wordt telefonisch om ondersteuning gevraagd door een Deelnemer. Ter verificatie hiervan belt Aanbieder terug naar een alleen bij Aanbieder bekend nummer. In DAP en SLA worden respectievelijk de procesbeschrijving en de servicelevels voor de calamiteiten beschreven.</p> <p>IA6 De verschillende Floormanagementprocedures worden in de DAP vastgelegd.</p> <p>IA7 Verzoeken van een Deelnemer worden binnen vier uur teruggekoppeld (binnen het openings window van Floormanagement), waarbij aangegeven wordt wanneer het verzoek uitgevoerd wordt.</p> <p>IA8 Minimaal tweemaal per dag wordt een schouwronde uitgevoerd in alle door Opdrachtgever gebruikte ruimtes. Onregelmatigheden worden meteen gerapporteerd en opgelost. Als dat niet mogelijk is, worden noodvoorzieningen getroffen.</p> <p>IA9 Floormanagement voert reparaties uit, waarvoor geen additionele specialistische kennis nodig is.</p>

	<p>IA10 Opdrachtnemer en opdrachtgever richten de processen en procedures in voor het registreren van werkzaamheden, voortgang van werkzaamheden en terugkoppeling van uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>De inrichting is inbegrepen in de dienstverleningsprijs.</p> <p>IA11 In geval van een onverwachte gebeurtenis bij een Deelnemer, is op verzoek van een Deelnemer Floormanagement binnen één uur aanwezig op locatie, 24x7x365</p>
Hersteltijd	<p>Floormanagement is op locatie aanwezig van 07:00 tot 19:00 uur op werkdagen. Daarnaast is het mogelijk om Floormanagement op andere tijden beschikbaar te hebben op locatie. Dit moet minimaal vijf werkdagen van te voren worden aangevraagd.</p>

3.2 Hardware

Naam	Hardware ^{IB}
Nummer	IB
Functionaliteit	Het verzorgen van ondersteuning op de hardware die door een Deelnemer geplaatst is op de floorspace.
Tariefenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IB1 Hardware wordt met dezelfde kwaliteit behandeld als hardware die eigendom is van de Opdrachtnemer.</p> <p>IB2 Als Floormanagement niet zeker is over acties op hardware, de instructies onduidelijk zijn of er zijn andere onzekerheden, dan neemt Floormanagement contact op met de Deelnemer voordat tot actie overgegaan wordt.</p> <p>IB3 Als Floormanagement onregelmatigheden aan hardware ontdekt, dan wordt dit meteen doorgegeven aan de Deelnemer.</p>

3.3 Plaatsen/Verplaatsen

Naam	Plaatsen/ Verplaatsen IC
Nummer	IC
Functionaliteit	Het plaatsen, verplaatsen en monteren van hardware aangeleverd door de Deelnemer in een rack of m2.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IC1 De hardware wordt geplaatst volgens de richtlijnen van de fabrikant en de Deelnemer.</p> <p>IC2 Het plaatsen of verplaatsen gaat altijd in opdracht van de Deelnemer.</p> <p>IC3 Als apparatuur verplaatst wordt naar of van de opslag ruimte, wordt dit gerapporteerd aan de Deelnemer.</p> <p>IC4 Floormanagement plaatst een duidelijk leesbaar label op een apparaat, waarbij de Deelnemer de inhoud aangeeft. Dit label heeft een zodanige kwaliteit dat het (vrijwel) niet onderhevig is aan slijtage en het (vrijwel) niet los kan laten.</p> <p>IC5 Indien van toepassing wordt de hardware eerst geassembleerd voor plaatsing.</p> <p>IC6 Zodra hardware geplaatst en aangesloten is, wordt dit teruggekoppeld aan de Deelnemer.</p> <p>IC7 Op verzoek van een Deelnemer wordt een image of (beheer)software geïnstalleerd aan de hand van een instructie van de Deelnemer.</p> <p>IC8 Na het (ver)plaatsen en in gebruik name van de hardware werkt floormanagement de CMDB dezelfde werkdag bij.</p>

3.4 Aansluiten

Naam	Aansluiten ^{ID}
Nummer	ID
Functionaliteit	Het aansluiten van hardware op de energievoorziening, netwerkvoorziening en opslagvoorziening.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>ID1 Het aansluiten en wijzigen van de apparatuur en de bekabeling gaat altijd in opdracht en overleg van de Deelnemer.</p> <p>ID2 Het voorzien van de beheerinterface van een IP adres en eventuele andere parameters, zodat de hardware op afstand beheerd kan worden.</p> <p>ID3 De Deelnemer geeft aan welk IP adres en eventuele andere parameters worden gebruikt.</p> <p>ID4 Het patchen en herpatchen in opdracht van en overleg met de Deelnemer.</p>

3.5 Verwijderen en afvoeren

Naam	Verwijderen en afvoeren ^{IE}
Nummer	IE
Functionaliteit	Het correct verwijderen en afvoeren van hardware.
Tariefteenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IE1 Het verwijderen en afvoeren gaat altijd in opdracht van en in overleg met de Deelnemer.</p> <p>IE2 Gegevensdragers en gegevens op hardware verlaten nooit de locatie en blijven altijd in beveiligde ruimtes. Vernietiging van gegevensdragers gebeurt altijd door een Deelnemer. Indien gewenst ondersteunt Aanbieder hierbij.</p> <p>IE3 Hardware kan volgens de aanwijzingen van Domeinen Roerende Zaken verpakt worden, voor afvoer naar Domeinen Roerende Zaken.</p> <p>IE4 Van afvoeren en/of vernietigen wordt een proces-verbaal opgemaakt.</p>

3.6 Uit/aanzetten

Naam	Uit/aanzetten ^{IF}
Nummer	IF
Functionaliteit	Het uit- en aanzetten van specifieke hardware op aanwijzing van een Deelnemer.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IF1 Het uit- en aanzetten gebeurt altijd in opdracht van een Deelnemer.</p> <p>IF2 Een Deelnemer kan alleen opdracht geven om een apparaat van zichzelf uit en aan te laten zetten. Floormanagement is hiervoor verantwoordelijk.</p> <p>IF3 Als een apparaat weer is aangezet, meldt Floormanagement dit aan de Deelnemer.</p>

3.7 Testen

Naam	Testen IG
Nummer	IG
Functionaliteit	Het testen van hardware op aanwijzing van de Deelnemer.
Tariefenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IG1 Van de testbevindingen wordt een rapport of verslag gemaakt.</p> <p>IG2 Opdrachtnemer voert op verzoek van de Deelnemer een Dead of Arrival (DoA) test uit.</p> <p>IG3 Voor het uitvoeren van de testen wordt altijd de instructie van de Deelnemer gevolgd.</p>

3.8 Bestellingen

Naam	Bestellingen ^{IH}
Nummer	IH
Functionaliteit	Het afhandelen van bestellingen die een Deelnemer naar het datacenter stuurt.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	IH1 Bestellingen worden met dezelfde kwaliteit afgehandeld als bestellingen van de Aanbieder.

3.9 Logistiek

Naam	Logistiek
Nummer	II
Functionaliteit	Het aannemen van bestellingen en reparaties, inclusief de afhandelingen.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>I11 Verpakkingsmateriaal en pallets worden milieuvriendelijk verwerkt en/of afgevoerd.</p> <p>I12 Geleverde apparatuur wordt tijdelijk in de opslagruimte van de Opdrachtnemer opgeslagen.</p> <p>I13 Opdrachtnemer tekent op verzoek van de contactpersoon van een Deelnemer voor ontvangst van het correct aantal colli.</p> <p>I14 Opdrachtnemer informeert een Deelnemer bij ontvangst van apparatuur, ook als deze bestelling niet is aangekondigd. Als onduidelijk is voor welke Deelnemer een bestelling is, wordt de beheerafdeling van Opdrachtgever geïnformeerd.</p> <p>I15 DoA's en garanties afhandelen (terugsturen naar leverancier en zorgen dat de nieuwe en/of gerepareerde hardware gestuurd wordt).</p> <p>I16 Op verzoek van de contactpersoon van een Deelnemer, het uitpakken van een bestelling.</p> <p>I17 Opdrachtnemer verzorgt de afgifte van te verzenden goederen aan een leverancier/transporteur.</p> <p>I18 Aan de hand van onderhoudscontracten van een Deelnemer, op verzoek van een Deelnemer uitvoeren van de logistieke afhandeling van reparaties (storing aanmelden, bewaking opvolgingen etc.).</p>

3.10 Controleren

Naam	Controleren IJ
Nummer	IJ
Functionaliteit	Het controleren van bestellingen op compleetheid aan de hand van de pakbon en op beschadigingen.
Tariefenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IJ1 Floormanagement tekent de bon na controle en geeft aan als de bestelling niet compleet is.</p> <p>IJ2 Als een bestelling incompleet of beschadigd is, worden er meteen foto's gemaakt, in bijzijn van de vervoerder.</p> <p>IJ3 Als de bestelling incompleet of beschadigd is, wordt een rapport opgemaakt en wordt de Deelnemer meteen geïnformeerd.</p>

3.11 Registreren en archiveren

Naam	Registreren en archiveren ^{IK}
Nummer	IK
Functionaliteit	Het registreren van alle bestellingen en het archiveren van alle pakbonnen.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IK1 Alle pakbonnen en overige bonnen van een bestelling worden geregistreerd en gearhiveerd.</p> <p>IK2 Op verzoek van een Deelnemer worden een pakbon en overige bonnen overhandigd.</p> <p>IK3 De pakbonnen en alle overige bonnen blijven eigendom van Opdrachtgever.</p> <p>IK4 Maandelijks wordt een lijst van alle bestellingen per Deelnemer opgeleverd. Als er geen bestelling van een Deelnemer heeft plaatsgevonden, een nul rapportage. Daarnaast een totaalijst van alle bestellingen voor de beheerorganisatie van Opdrachtgever, eens per maand.</p> <p>IK5 Binnen één werkdag wordt een pakbon op verzoek van een Deelnemer geleverd.</p>

3.12 Tape Management

Naam	Tape Management ^{IL}
Nummer	IL
Functionaliteit	Het wisselen van tapes volgens een opgegeven schema inclusief alle bijbehorende handelingen.
Tarieffeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IL1 Floormanagement maakt tapes klaar voor transport en overhandigt die aan een transporteur.</p> <p>IL2 Als de transporteur niet op het aangegeven tijdstip aanwezig is, zoekt Floormanagement uit wat er aan de hand is en rapporteert het uitblijven van de transporteur binnen twee uur aan de Deelnemer.</p> <p>IL3 Floormanagement neemt de tapes van een transporteur aan en slaat deze op.</p> <p>IL4 Tapes zijn in alle gevallen opgeslagen in een beveiligde ruimte (alleen toegankelijk voor aangewezen personen) als ze niet gebruikt worden.</p> <p>IL5 Floormanagement plaatst op verzoek van een Deelnemer een tape terug voor restore doeleinden.</p> <p>IL6 Op verzoek van een Deelnemer plaatst Floormanagement een schoonmaaktape of voert andere handelingen uit om een tape-unit schoon te maken.</p> <p>IL7 Als een tape defect is, meldt Floormanagement dit meteen aan de Deelnemer.</p> <p>IL8 Als onregelmatigheden aan de tape-unit of tape-robot worden gesignaleerd, meldt Floormanagement dit meteen aan de Deelnemer.</p> <p>IL9 Binnen twee uur na aanvraag wordt een tape geplaatst voor restore, in een window van 07.00 tot 19.00.</p>

3.13 Begeleiden

Naam	Begeleiden ^{IM}
Nummer	IM
Functionaliteit	Het begeleiden van geautoriseerde medewerkers en monteurs.
Tariefeenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IM1 Floormanagement is verantwoordelijk voor toegang tot de floorspace, de opslagruimte en stagingruimte.</p> <p>IM2 Toegang tot de floorspace, de opslagruimte en stagingruimte is altijd alleen mogelijk onder begeleiding van Floormanagement.</p> <p>IM3 Floormanagement is verantwoordelijk voor het in/uitschrijf register.</p> <p>IM4 Als er twijfel is over de authenticatie, wordt toegang in eerste instantie geweigerd en wordt contact opgenomen met de contactpersoon van de Deelnemer.</p>

3.14 Beheer floorplan

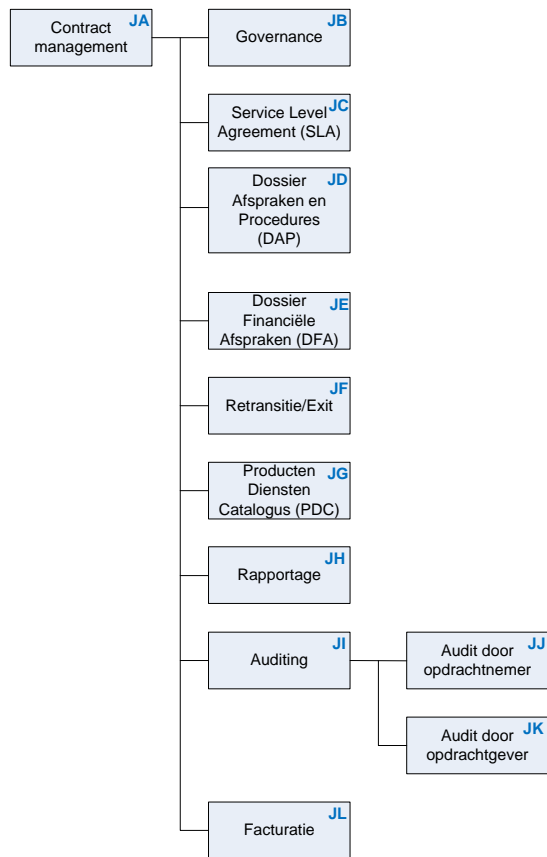
Naam	IN Beheer vloerplan
Nummer	IN
Functionaliteit	Het beheren en documenteren van het floorplan.
Tarief eenheid en frequentie	
Kwaliteit	<p>IN1 Elke wijziging wordt altijd dezelfde dag nog verwerkt.</p> <p>IN2 Van elk hardware apparaat is altijd duidelijk van welke Deelnemer het hardware item is en in welk rack en positie het apparaat geplaatst is. Floormanagement houdt hiervoor een CMDB bij.</p> <p>IN3 Na elke wijziging ontvangt de Deelnemer waarvoor de wijziging invloed heeft, hierover een rapport.</p> <p>IN4 Indien Aanbieder mogelijkheden ziet voor besparing van de operationele kosten (zoals verbruik elektriciteit) maakt hij deze zo snel als mogelijk kenbaar aan Opdrachtgever en/of het desbetreffende Deelnemer.</p> <p>IN5 Per kwartaal wordt een rapportage opgeleverd van het huidige floorplan per Deelnemer. In de rapportage staat hoe de verschillende Deelnemers ten opzichte van elkaar binnen de datacenter voorzieningen zijn gesitueerd. Aanpassingen of uitbreiding van bestaande configuratie (bekabeling, switches, suite/cage indelingen, elektriciteitsvoorzieningen etc.) binnen het laatste kwartaal staan in het floorplan.</p> <p>IN6 Bij een nieuw in te zetten suite of grote uitbreiding stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever het nieuwe floorplan in overleg op.</p>

3.15 Overig

Naam	Overig ^{IO}
Nummer	IO
Functionaliteit	Floormanagementactiviteiten die niet in een ander bouwblok gedefinieerd zijn.
Tariefenheid en frequentie	
Kwaliteit	IO1 Alle handelingen die logischerwijs onderdeel uitmaken van Floormanagement, worden als nieuw bouwblok gedefinieerd. Hierna maakt dit bouwblok onderdeel uit van een standaard bouwblok en kan ieder Deelnemer het afnemen.

4. Bouwblokken contractmanagement

Contractmanagement decompositie DC RWS/DJI in bouwblokken



4.1 Contractmanagement

Naam	Contract management JA
Nummer	JA
Functionaliteit	Alle (beheer)afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastleggen als onderdeel van de Overeenkomst.
Tariefeenheid en frequentie	Dit en alle onderliggende bouwblokken worden niet gefactureerd. De kosten met betrekking tot dit bouwblok worden geacht in de prijzen verrekend te zijn.
Kwaliteit	JA1 De processtappen met betrekking tot operationele changes worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	N.v.t.

4.2 Governance

Naam	Governance ^{JB}
Nummer	JB
Functionaliteit	Vastlegging van de wijze van besturing en betrokken organisatie onderdelen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Tariefreenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De kosten met betrekking tot dit bouwblok worden geacht in de prijzen verrekend te zijn.
Kwaliteit	<p>JB1 Als bijlage 8a is toegevoegd een beschrijving op welke wijze Opdrachtgever de Governance ziet en wenst in te richten. Inschrijver zal na gunning in samenwerking met Opdrachtgever dit document nader uitwerken.</p> <p>JB2 Inschrijver stemt in met de in bijlage 8a opgenomen algemene uitgangspunten (par. 1.2), sleutelrollen (par. 1.3), de organisatiestructuur (par. 2.1), overlegstructuren (par. 2.2), de verschillende escalatieniveaus (par. 2.3) en de overlegvormen en invulling daarvan (Par. 3.2) . De hierin opgenomen zaken dient inschrijver als eisen te beschouwen.</p> <p>JB3 Na gunning zal op basis van bijlage 8a de Governance nader uitgewerkt worden en zal tevens het exacte koppelvlak bepaald worden waar de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever op zal houden en die van Opdrachtnemer zal aanvangen.</p> <p>JB4 Opdrachtgever maakt gebruik van de ITIL methodiek. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een andere methodiek zal Opdrachtnemer er voor zorgdragen dat zijn processen aansluiten op de door Opdrachtgever gebruikte ITIL procedures. Bezien vanuit het bepaalde koppelvlak dient Opdrachtnemer naadloos aan te sluiten op de processen en procedures van Opdrachtgever.</p> <p>JB5 Alle relevante uit te werken documenten zoals Service Level Agreement (SLA), Service Level Reporting (SLR), Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Dossier Financiële Afspraken (DAP) worden in gezamenlijkheid uitgewerkt. Opdrachtnemer zal hiervoor medewerkers beschikbaar stellen die namens Opdrachtnemer gemachtigd zijn om proces en procedure afspraken te maken.</p> <p>JB6 Na opmaken van de documenten worden deze ter goedkeuring voorgelegd aan de executive stuurgroep (ESG).</p> <p>JB7 Ten behoeve van de beschreven overlegstructuren en escalatiemogelijkheden zal Opdrachtnemer na gunning aangeven welke verantwoordelijke sleutelrollen vanuit zijn organisatie hiervoor ingezet worden. Hierbij zal Opdrachtnemer rekening houden met de bevoegdheden welke toegekend dienen te zijn/worden aan de medewerkers</p>

	die Opdrachtnemer vertegenwoordigen. JB8 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de processen worden vastgelegd in het DAP.
Rapportage	Zie bouwblok rapportages
Levertijd	Binnen twee maanden na ondertekening van de overeenkomst zijn de relevante documenten, processen en procedures in hoofdlijnen door beide partijen uitgewerkt. Detaillering van de processen en procedures dienen binnen 4 maanden na ondertekening afgerond en goedgekeurd te zijn.

4.3 Service Level Agreement

Naam	Service Level Agreement (SLA) ^{JC}
Nummer	JC
Functionaliteit	Vastlegging van de minimale service levels waaraan de dienstverlening dient te voldoen.
Tariefeenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De kosten met betrekking tot dit bouwblok worden geacht in de prijzen verrekend te zijn.
Kwaliteit	<p>JC1 Als bijlage 8b is gevoegd een 1^e opzet voor een SLA. Opdrachtnemer verklaard met het indienen van zijn inschrijving zich akkoord met de in bijlage 8b opgenomen hoofdlijnen van processtappen in de hoofdstukken 1, 2, 3 en 4 welke als eis aangemerkt dienen te worden. Inschrijver zal na gunning in samenwerking met Opdrachtgever dit document nader uitwerken.</p> <p>JC2 Inschrijver onderschrijft de in bijlage 8b globaal beschreven processtappen welke zijn gebaseerd op ITIL.</p> <p>JC3 Voor wat betreft change management worden twee changes onderkend. Minor changes en Major changes. Minor changes kunnen binnen een maximale tijd van 10 werkuren opgelost worden en hebben geen invloed op de beschikbaarheid of performance van de dienstverlening. Minor changes worden verrekend middels de strippenkaart zoals beschreven in bijlage 6a. Major changes kunnen gerealiseerd worden nadat door Opdrachtgever, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever en/of een Deelnemer, een offerte is uitgebracht. De duur van de werkzaamheden aan een major change bedragen meer dan 10 werkuren of hebben negatieve invloed op de beschikbaarheid of performance van de dienstverlening.</p> <p>JC4 Voor de uitwerking van de SLA zal rekening gehouden worden met TIER III van het Uptime Institute. Hiervan zal alleen afgeweken worden als dit door partijen overeengekomen wordt en schriftelijk vastgelegd wordt in de SLA.</p> <p>JC5 Beschrijving en uitwerking van de SLA zal plaatsvinden door of namens Opdrachtgever.</p>
Rapportage	Zie bouwblok rapportages
Levertijd	n.v.t.

4.4 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Naam	Dossier JD Afspraken en Procedures (DAP)
Nummer	JD
Functionaliteit	Vastlegging van alle overeengekomen procedures en afspraken met uitzondering van alle financiële afspraken.
Tariefenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De kosten met betrekking tot dit bouwblok worden geacht in de prijzen verrekend te zijn.
Kwaliteit	<p>JD1 Na gunning zal in gezamenlijk overleg het DAP opgesteld worden. Basis van het DAP zal zijn de processen zoals deze door Opdrachtgever gebruikt worden op basis van ITIL.</p> <p>JD2 Opdrachtnemer zal er voor zorgdragen dat zijn processen en procedures aansluiten op het door partijen vastgesteld koppelvlak.</p> <p>JD3 Bij terugkoppeling vanuit zijn eigen organisatie zal Opdrachtnemer er voor zorgdragen dat vanaf het bepaalde koppelvlak de terugkoppeling verricht wordt conform de procedures bij Opdrachtgever.</p> <p>JD4 Naast de ITIL procedures zal Opdrachtnemer ook medewerking verlenen voor alle benodigde processen en procedures zoals beschreven in dit programma van eisen, zoals de eisen CB7, IA5 en IA6.</p> <p>JD5 Indien mogelijk zal gebruik gemaakt worden van reeds beschreven processen en procedures welke bij één van de partijen in gebruik zijn zodat vandaar uit verder gewerkt kan worden.</p> <p>JD6 In gezamenlijkheid wordt na gunning bepaald welke procesbeschrijvingen en procedures van partijen het best aansluiten op de gewenste situatie.</p> <p>JD7 Inzake tijdelijke wijzigingen van de dienstverlening wordt in de DAP een procedure opgenomen. In deze procedure zal vastgelegd worden de duur van de tijdelijke wijziging alsmede wie de procedure zal bewaken.</p> <p>JD8 Beschrijving en uitwerking van de DAP zal plaatsvinden door of namens Opdrachtnemer.</p>
Rapportage	Zie bouwblok rapportages
Levertijd	N.v.t.

4.5 Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Naam	Dossier JE Financiële Afspraken (DFA)
Nummer	JE
Functionaliteit	Vastlegging van alle financiële afspraken.
Tariefeenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De kosten met betrekking tot dit bouwblok worden geacht in de prijzen verrekend te zijn.
Kwaliteit	<p>JE1 In bijlage 6a zijn alle eisen met betrekking tot financiële zaken opgenomen. Opdrachtnemer verklaard zich met indiening van de inschrijver akkoord met alle daarin opgenomen eisen. Na gunning zal Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever het DFA uitwerken. Hierbij zal de financiële aanbieding van Opdrachtgever onderdeel van uit maken.</p> <p>JE2 In de door inschrijver op te leveren bedragen worden geacht alle kosten te zijn inbegrepen voor de volledige dienstverlening welke in deze aanbestedingsdocumenten gevraagd wordt.</p> <p>JE3 Alle denkbare kosten dienen dus versleuteld te zijn in en over de gevraagde prijsonderdelen. Opdrachtnemer is na gunning niet gerechtigd meerwerk te verlangen op basis van in dit document gestelde eisen. Met andere woorden alle in dit document gestelde eisen zijn op één of andere manier verrekend in de door inschrijver opgenomen prijzen.</p> <p>JE4 Inschrijver zal de werkbladen welke als Excelbestand (bijlage 6b op papier) is gevoegd gebruiken. Inschrijver zal geen wijzigingen aanbrengen in deze bestanden anders dan het invullen van de gevraagde (grijs gearceerde) velden.</p>
Rapportage	Zie bouwblok rapportages
Levertijd	N.v.t.

4.6 Retransitie/Exit

Naam	Retransitie/Exit ^{JF}
Nummer	JF
Functionaliteit	Vastlegging van afspraken met betrekking tot een gecontroleerde overgang van de dienstverlening naar een andere dienstverlener.
Tariefenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De kosten met betrekking tot dit bouwblok worden geacht in de prijzen verrekend te zijn. Uitgezonderd de kosten welke Opdrachtnemer dient te maken voor het uitvoeren van de daadwerkelijke retransitie.
Kwaliteit	<p>JF1 Bijlage 8c geeft weer de afspraken welke Opdrachtnemer minimaal wenst te maken inzake retransitie. Opdrachtnemer verklaard zich met indiening van de inschrijving akkoord met alle in het genoemde document opgenomen opsommingspunten (genummerd en ongenummerd) welke als eis beschouwd dienen te worden.</p> <p>JF2 Retransitie ook wel exit genoemd kan plaatsvinden aan het einde van de overeenkomst maar kan ook geheel of gedeeltelijk plaatsvinden bij een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst en/of een Nadere Overeenkomst met een Deelnemer.</p> <p>JF3 Opdrachtnemer zal in samenwerking met Opdrachtgever een retransitieplan opstellen conform de in bijlage 8c opgenomen termijnen.</p> <p>JF4 Bij het opstellen van het retransitieplan zal Opdrachtnemer rekening houden met nazorg als de retransitie gedeeltelijk of geheel is afgerond.</p>
Rapportage	Zie bouwblok rapportages
Levertijd	N.v.t.

4.7 Producten Diensten Catalogus (PDC)

Naam	Producten JG Diensten Catalogus (PDC)
Nummer	JG
Functionaliteit	Geordend overzicht van alle mogelijk te leveren producten en diensten binnen de Overeenkomst
Tariefenheid en frequentie	Dit bouwblok wordt niet gefactureerd. De kosten met betrekking tot dit bouwblok worden geacht in de prijzen verrekend te zijn.
Kwaliteit	<p>JG1 Na gunning zal uit dit document de PDC samengesteld worden.</p> <p>JG2 Waar nodig zullen onderdelen weergegeven worden in andere documenten zoals, overeenkomst DAP, SLA en DFA</p> <p>JG3 Voor aanvang van de dienstverlening dient de PDC gereed en akkoord bevonden te zijn door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p>
Rapportage	Zie bouwblok rapportages
Levertijd	N.v.t.

4.8 Rapportage

Naam	Rapportage ^{JH}
Nummer	JH
Functionaliteit	Het verzorgen van rapportages over de geleverde dienstverlening.
Tariefenheid en frequentie	De kosten van de rapportages zijn opgenomen in de verschillende bouwblokken.
Kwaliteit	<p>JH1 Per Deelnemer komt er één rapportage met daarin de diverse deelrapportages zoals bij de verschillende bouwblokken gedefinieerd is.</p> <p>JH2 Er komt één geconsolideerde rapportage waarin alle rapportages van alle Deelnemers zijn opgenomen voor de beheerorganisatie van Opdrachtgever.</p> <p>JH3 Opdrachtnemer is verplicht de in de bouwblokken gespecificeerde rapportages op te leveren.</p> <p>JH4 Veranderingen die relevant kunnen zijn voor een Deelnemer worden maandelijks gerapporteerd.</p> <p>JH5 Metingen die uitgevoerd worden om te komen tot Rapportages op de afgesproken prestaties, berekent en rapporteert Opdrachtnemer op basis van zijn/haar meetmethode. De meetmethode van de Opdrachtnemer is door Opdrachtgever opvraagbaar. Opdrachtnemer beschikt over een actuele verificatieverklaring van een onafhankelijke instantie, dat de toegepaste manier van werken & meten representatief is voor de "werkelijkheid". Alvorens de dienstverlening zal aanvangen dient Opdrachtnemer de werking middels een verificatieverklaring aan te tonen aan Opdrachtgever. Deze verificatie kan periodiek door Opdrachtgever opgevraagd worden. Tijdens de jaarlijkse audits zal de werking over het afgelopen jaar onderdeel van de rapportage zijn.</p> <p>JH6 Opdrachtnemer stelt een portal voor de rapportages beschikbaar dat bereikbaar is via internet.</p> <p>JH7 De kosten van de portal zijn inbegrepen in de tarieven van de geleverde producten en diensten.</p> <p>JH8 De toegang tot de webomgeving via Internet kan alleen via indirecte uitwisseling op basis van https via een application level proxy, geen real audio/video en alleen goedgekeurde active content mogelijk.</p> <p>JH9 De portal moet niet alleen webbased zijn maar ook browser onafhankelijk webbased. Deze tool werkt dus goed met alle gangbare versies van Internet Explorer, Firefox, Safari, Google Chrome en Opera van maximaal twee jaar oud.</p> <p>JH10 Gebruikers van de portal krijgen toegang tot de portal via een</p>

	<p>inlogprocedure.</p> <p>JH11 Elke Deelnemer krijgt één of meerdere accounts beschikbaar gesteld. Aanmaken van accounts wordt kosteloos gedaan.</p> <p>JH12 Een Deelnemer ziet alleen zijn rapportages; onder geen enkel beding kan hij bij rapportages van andere Deelnemers.</p> <p>JH13 De beheerorganisatie van Opdrachtgever krijgt één of meerdere accounts om alle rapportages van alle Deelnemers te benaderen.</p> <p>JH14 Het is mogelijk de rapportages te downloaden in Word, Excel en/of PDF formaat.</p> <p>JH15 Rapportages worden na drie maanden automatisch verwijderd op de portal.</p> <p>JH16 Het duurt maximaal twee seconden voordat een pagina is opgebouwd en wordt verstuurd (server zijde) naar de browser van de gebruiker.</p> <p>JH17 De portal is geschikt voor minimaal twintig simultane gebruikers zonder merkbaar performanceverlies.</p> <p>JH18 In de portal kan de beheerorganisatie van Opdrachtgever het volgende opvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per suite is de temperatuur in een grafiek (near) realtime uit te lezen. De grafiek geeft minimaal de temperatuur over de laatste dertig dagen weer. • Per suite is het energieverbruik in een grafiek (near) realtime uit te lezen. De grafiek geeft minimaal het energieverbruik over de laatste dertig dagen weer. <p>JH19 In de portal kan een Deelnemer alleen voor zijn eigen racks het volgende opvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als gebruik wordt gemaakt van rackkoeling, is de temperatuur in een grafiek (near) realtime uit te lezen. De grafiek geeft minimaal de temperatuur over de laatste dertig dagen weer. • Als de extra dienst monitoring op een rack is afgenomen, zijn de waarden van de sensoren in een grafiek (near) realtime uit te lezen. De grafiek geeft minimaal de waarde over de laatste dertig dagen weer. <p>JH20 Jaarlijks wordt een rapportage opgeleverd van de testresultaten van de verschillende systemen (zie ook kwaliteitseis AA33 en AA34 van bouwblok Datacenter).</p> <p>JH21 Op aanvraag kan een Deelnemer maatwerkrapportages en ad-hoc rapportages aanvragen. Hiervoor stelt de Opdrachtnemer een offerte op.</p> <p>JH22 De rapportage is te relateren aan de maandfactuur.</p> <p>JH23 Per Deelnemer wordt een overzicht gegeven van aangemelde incidenten van de afgelopen maand met status, oorzaak, gevolgen, genomen maatregelen en alle nog openstaande incidenten, inclusief de open- en sluitmomenten. In dit overzicht worden ook de incidenten opgenomen die de</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Opdrachtnemer heeft gesignaleerd in de dienstverlening van tenminste één Deelnemer.</p> <p>JH24 Als voor een Deelnemer werkzaamheden zijn verricht op nacalculatie, volgt een overzicht met uitgevoerde werkzaamheden en een urenoverzicht.</p>
Hersteltijd	N.v.t.
Rapportage	<p>Een maandelijkse rapportage per Deelnemer en een maandelijkse geconsolideerde rapportage van alle Deelnemers voor de beheerorganisatie.</p> <p>Een jaarlijkse rapportage met de resultaten van de testen van de verschillende systemen.</p>
Levertijd	<p>Uiterlijk acht werkdagen na het einde van de maand krijgt Opdrachtgever de maandrapportage.</p> <p>Uiterlijk tien werkdagen na uitvoering van de laatste systeemtest krijgt Opdrachtgever het testrapport van de verschillende systemen. Indien gewenst kunnen de verschillende deeltesten ook op verschillende tijdstippen overhandigd worden aan Opdrachtgever. De frequentie van de rapportage per deeltest is minimaal eens per jaar.</p>
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

4.9 Auditing

Naam	Auditing J1
Nummer	J1
Functionaliteit	Het verzorgen van een audit om de kwaliteit en de procedures te controleren en waar nodig te verbeteren.
Tariefeenheid en frequentie	Afhankelijk wie de audit uitvoert. Zie hiervoor de volgende bouwblokken. Het uitvoeren van de aanbevelingen is in alle gevallen op kosten van de Opdrachtnemer.
Kwaliteit	<p>J11 De aanbevelingen die uit de audit komen en die gaan over het niet nakomen van het contract en/of SLA worden door de Opdrachtnemer, na overleg met Opdrachtgever, geïmplementeerd op kosten van de Opdrachtnemer.</p> <p>J12 Als Opdrachtgever aanbevelingen die uit de audit komen wil overnemen en die gaan over nieuwe eisen/wensen buiten het contract en/of SLA om, dan geeft Opdrachtgever opdracht aan de Opdrachtnemer deze door te voeren. De kosten zijn voor Opdrachtgever.</p>
Hersteltijd	N.v.t.
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	N.v.t.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

4.10 Audit door opdrachtnemer

Naam	Audit door JJ opdrachtnemer
Nummer	JJ
Functionaliteit	Het in opdracht van de Opdrachtnemer uit laten voeren van een audit om de kwaliteit en de procedures te controleren.
Tariefeenheid en frequentie	De kosten zijn inbegrepen in de tarieven van de afgenomen producten en diensten.
Kwaliteit	<p>JJ1 Er wordt tenminste eenmaal per jaar een audit uitgevoerd over de afgesproken procedures, normen, beveiligingsmaatregelen en uitvoering van de aanbevelingen van de vorige audit.</p> <p>JJ2 De audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke instantie die ervaring heeft in het uitvoeren van audits van dit niveau.</p> <p>JJ3 Opdrachtgever geeft eerst toestemming aan de keuze van de uitvoerende partij. Als de uitvoerende partij wordt afgekeurd, geeft Opdrachtgever de redenen aan.</p> <p>JJ4 Opdrachtgever kan voorafgaande aan de audit aan geven op welke punten de audit zich moet richten.</p> <p>JJ5 Alle in het kader van deze Overeenkomst opgestelde documenten kunnen onderdeel uitmaken van een audit.</p> <p>JJ6 De eerste audit is onderdeel van het acceptatieproces.</p>
Hersteltijd	N.v.t.
Rapportage	De Opdrachtnemer overhandigt de audit rapportage uiterlijk na twintig werkdagen aan Opdrachtgever.
Levertijd	N.v.t.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

4.11 Audit door opdrachtgever

Naam	Audit door JK opdrachtgever
Nummer	JK
Functionaliteit	Het verzorgen van een audit om de kwaliteit en de procedures te controleren en waar nodig aanbevelingen te formuleren.
Tariefeenheid en frequentie	De kosten van de audit worden betaald door Opdrachtgever. De tijd die de Opdrachtnemer kwijt is aan de audit kan hij niet factureren.
Kwaliteit	JK1 Opdrachtgever geeft volledige medewerking aan een audit. JK2 De audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke instantie die ervaring heeft in het uitvoeren van audits van dit niveau. JK3 Opdrachtnemer geeft toestemming aan de keuze van de uitvoerende partij. Als de uitvoerende partij wordt afgekeurd, geeft Opdrachtnemer de redenen aan.
Hersteltijd	N.v.t.
Rapportage	Opdrachtgever overhandigt het audit rapport uiterlijk na twintig werkdagen aan Opdrachtnemer.
Levertijd	Een audit start uiterlijk tien werkdagen nadat Opdrachtgever dit kenbaar heeft gemaakt aan de Opdrachtnemer.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.

4.12 Facturatie

Naam	Facturatie JL
Nummer	JL
Functionaliteit	Het op eenduidige en inzichtelijke wijze de afgenomen dienstverlening doorfacturen aan de verschillende Deelnemers.
Tariefeenheid en frequentie	Maandelijks
Kwaliteit	<p>JL1 Facturen worden onderverdeeld in vijf hoofdcategorieën, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huur (aantal m2*tarief); • Energieverbruik (kW*tarief); • Floormanagement (vast bedrag per maand en eventueel extra werkzaamheden op basis van aantal uren*tarief); • Ondersteuning Floormanagement (uren*tarief); • Verbruik artikelen (per stuk *tarief); <p>Alle tarieven zijn opgenomen in de DFA/PDC.</p> <p>In de prijsensheet (bijlage 6b) zijn de hoofdcategorieën uitgewerkt.</p> <p>Alle kosten worden geacht in de genoemde categorieën verdisconteerd te zijn.</p> <p>JL2 Huur per Deelnemer geschiedt maandelijks op basis van een vastgesteld standaardbedrag op basis van afgenomen m2.</p> <p>In dit maandelijks bedrag zijn alle kosten begrepen met uitzondering van het energieverbruik, beheertaken, ondersteuning en verbruikte artikelen.</p> <p>JL3 In de prijsstelling per m2 zijn alle operationele kosten van de huisvesting inbegrepen. Opdrachtnemer kan geen additionele kosten in rekening brengen.</p> <p>JL4 Tevens worden per maand de afgenomen strippen gefactureerd.</p> <p>JL5 Maandelijks wordt het energieverbruik doorbelast op basis van het daadwerkelijk verbruik (prijs * kWh) tegen een voor dat jaar overeengekomen vastgesteld tarief dat voor alle Deelnemers gelijk is.</p> <p>JL6 Na afloop van het kalenderjaar wordt het elektriciteitsverbruik verrekend. Verrekening van het vastgestelde tarief per kWh en het daadwerkelijk gemiddelde tarief over het voorafgaande jaar wordt in februari verrekend.</p> <p>Opdrachtnemer toont aan wat de daadwerkelijke</p>

		gemiddelde prijs is geweest per kWh.
JL7		Alle operationele kosten worden maandelijks per Deelnemer in rekening gebracht.
JL8		Opdrachtnemer brengt transitie- en projectkosten in rekening op basis van het overeengekomen betalingsschema en nadat de Deelnemer akkoord heeft gegeven.
JL9		Opdrachtnemer brengt alleen extra kosten of meerwerk in rekening als de Deelnemer hiervoor schriftelijke opdracht heeft verleend.
JL10		Opdrachtnemer sluit zich voor Elektronisch Bestellen en Factureren aan op DigiInkoop, voorheen bekend onder de naam Rijksinkoopportaal. DigiInkoop valt onder verantwoording van Logius. De algemene aansluitvoorwaarden staan op de website van Logius: http://www.logius.nl/digiinkoop .
JL11		In overleg met een Deelnemer komt Opdrachtnemer tot de Deelnemer-specifieke implementatie van Elektronisch Bestellen en Factureren.
JL12		Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, nadat de Deelnemer-specifieke aansluiting op DigiInkoop operationeel is, de aansluiting op DigiInkoop blijft functioneren. Als wijzigingen die in de aansluitvoorwaarden of in de Deelnemer-specifieke implementatie bekend zijn gemaakt, voert Opdrachtnemer meteen door.
JL13		De kosten die de Deelnemer, Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken voor aansluiten op, gebruikmaken van en afsluiten van DigiInkoop, zijn ieder voor eigen rekening.
JL14		De Deelnemers, Opdrachtgever en Logius berekenen voor aansluiten op en het gebruik van het DigiInkoop geen kosten aan Opdrachtnemer.
JL15		Op verzoek van een Deelnemer laat de Opdrachtnemer de facturering deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen private of publieke partij(en) verlopen.
JL16		De facturen zijn opgesplitst in minimaal vier hiërarchische (organisatie)niveaus. Voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Staat • Ministerie van Infrastructuur en Milieu • Rijkswaterstaat • Regionale Dienst Zuid-Holland
JL17		In de factuur wordt per niveau een kostenplaats toegevoegd voor doorbelasting.
JL18		De Deelnemer is vrij in de keuze van het (de) postadres(sen) voor de factuur.
JL19		De facturen moeten minimaal de volgende gegevens

	<p>bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • order/factuurnummer (Opdrachtnemer); • ordernummer (Deelnemer); • identificatie van het Product/de Dienst (Deelnemer); • korte omschrijving van het Product/de Dienst; • eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product/Dienst; • periodieke kosten per Product/Dienst; • totale kosten exclusief btw; • totale kosten inclusief btw; • btw-tarief; • (mogelijkheid van) subtotaal per afdeling, kostenplaats en dergelijke; • acceptatiedocumenten (indien van toepassing); • overige wettelijke bepalingen. <p>JL20 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurd facturen zonder identificatie van het Product/de Dienst onbehandeld en dus zonder betaling, retour worden gestuurd aan Opdrachtnemer. Dit geldt ook als de factuur niet voldoet aan de eisen zoals gesteld aan GA20.</p>
Hersteltijd	N.v.t.
Rapportage	N.v.t.
Levertijd	Uiterlijk de achtste werkdag van een maand wordt de factuur van de vorige maand opgeleverd.
Alleen leverbaar samen met	N.v.t.