

# BESTEK

## OVERHEIDSOPDRACHT VOOR

### LEVERINGEN

#### BEPERKTE OFFERTEAANVRAAG – BESTEK VOOR PRIJSVRAAG

### DATACENTER

#### VOORWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

**“AANKOOP OF HUUR VAN ICT-APPARATUUR (Hardware & Software) VOOR  
EEN DATACENTER MET BIJHORENDE DIENSTEN”**

#### **Opdrachtgevend bestuur**

VITO  
Boeretang 200  
2400 MOL  
BELGIË

WWW.VITO.BE  
aankoop@vito.be

#### **Indienen offerte**

Uiterlijk:  
22 augustus 2016  
om 15:00 uur

De offerte dient VERPLICHT elektronisch te worden ingediend via e-Tendering

## Inhoudsopgave

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN .....</b>                                                          | <b>6</b>  |
| I.1 BELANGRIJKE BEMERKING .....                                                                     | 6         |
| I.2 TOEPASSELIJKE REGLEMENTERING .....                                                              | 7         |
| I.3 IDENTITEIT VAN DE OPDRACHTGEVER, AANBESTEDENDE OVERHEID.....                                    | 7         |
| I.3.1 De Aanbestedende Overheid als Opdrachtcentrale .....                                          | 7         |
| I.3.2 Informatie over de reeds afnemende entiteiten van de huidige bestaande raamovereenkomst ..... | 11        |
| I.3.3 Leidende dienst .....                                                                         | 12        |
| I.3.4 Leidende ambtenaar .....                                                                      | 12        |
| I.4 BESCHRIJVING VAN DE RAAMOVEREENKOMST .....                                                      | 12        |
| I.4.1 Nomenclatuur (CPV code).....                                                                  | 12        |
| I.4.2 Beschrijving .....                                                                            | 12        |
| I.5 SPECIFIEKE REGLEMENTERING VOOR DEZE OPDRACHT .....                                              | 14        |
| I.5.1 Veiligheid en Hygiëne .....                                                                   | 14        |
| I.5.2 Privacy en beveiliging .....                                                                  | 15        |
| I.6 AANDACHT .....                                                                                  | 16        |
| I.7 WIJZE VAN GUNNEN.....                                                                           | 16        |
| I.8 LOOPTIJD VAN DE RAAMOVEREENKOMST .....                                                          | 17        |
| I.9 WAARDEBEPALING VAN DE RAAMOVEREENKOMST .....                                                    | 18        |
| I.10 PRIJSBEPALING .....                                                                            | 18        |
| I.11 PRIJSLIJSTEN .....                                                                             | 21        |
| I.12 AANPASSINGEN BINNEN DE PRIJSLIJST .....                                                        | 23        |
| I.13 ACTUELE VERSIE VAN DE PRIJSLIJST .....                                                         | 23        |
| I.14 WISSELKOERSSCHOMMELINGEN.....                                                                  | 24        |
| I.15 PRIJSHERZIENINGEN.....                                                                         | 25        |
| I.16 HUUR OF LEASING .....                                                                          | 26        |
| I.17 LEVERTERMIJN.....                                                                              | 27        |
| I.18 TAALGEBRUIK.....                                                                               | 27        |
| I.19 ONDUIDELIJKHEDEN EN VRAGEN - VRAGENESSIE .....                                                 | 27        |
| I.20 ONDERAANNEMING .....                                                                           | 28        |
| I.21 VORM EN INHOUD VAN DE UITEINDELIJKE OFFERTE .....                                              | 29        |
| I.21.1 Technische specificaties .....                                                               | 29        |
| I.22 VERPLICHT ELEKTRONISCH INDIENEN VAN DE OFFERTE .....                                           | 29        |
| I.22.1 Algemeen .....                                                                               | 29        |
| I.22.2 Documentformaat.....                                                                         | 29        |
| I.22.3 Documentnamen .....                                                                          | 30        |
| I.22.4 Buitenlandse inschrijvers .....                                                              | 30        |
| I.23 VERBINTENISTERMIJN VOOR DE UITEINDELIJKE OFFERTE .....                                         | 31        |
| I.24 TOEGANGSRECHT EN KWALITATIEVE SELECTIE .....                                                   | 31        |
| I.25 GUNNINGSCRITERIA .....                                                                         | 33        |
| I.26 VARIANTEN.....                                                                                 | 35        |
| I.27 OPTIES.....                                                                                    | 35        |
| I.28 KEUZE VAN OFFERTE .....                                                                        | 36        |
| <b>II. CONTRACTUELE BEPALINGEN .....</b>                                                            | <b>37</b> |
| II.1 ALGEMENE BEPALINGEN VOOR DE RAAMOVEREENKOMST.....                                              | 37        |
| II.2 TECHNISCHE PROJECTKOSTEN MINIMAAL HOUDEN.....                                                  | 37        |
| II.3 ADMINISTRATIEF BESTELPROCES .....                                                              | 37        |
| II.4 PLAATS VAN LEVERING / UITVOERING .....                                                         | 38        |
| II.5 LOOPTIJD .....                                                                                 | 39        |
| II.5.1 Looptijd van een Opdracht .....                                                              | 39        |
| II.5.2 Looptijd van de raamovereenkomst .....                                                       | 40        |
| II.6 BENCHMARK CLAUSULE - MARKTCONFORMITEIT .....                                                   | 40        |

|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| II.7 OVERMACHT EN SCHORSING VAN DE OPDRACHT .....                                                                                   | 41        |
| II.8 DUURZAAMHEID .....                                                                                                             | 42        |
| II.9 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN .....                                                                                   | 42        |
| II.10 VERZEKERINGEN .....                                                                                                           | 43        |
| II.11 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE DIENSTVERLENER .....                                                                                 | 43        |
| II.12 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BESTELLERS .....                                                                                     | 44        |
| II.13 BORGTOCHT .....                                                                                                               | 44        |
| II.13.1 Vrijgave borgtocht .....                                                                                                    | 45        |
| II.14 WIJZIGING ONDERAANNEMING.....                                                                                                 | 45        |
| II.15 OPLEVERING EN WAARBORGTERMIJN/GARANTIEPERIODE .....                                                                           | 45        |
| II.16 VOORLOPIGE OPLEVERING .....                                                                                                   | 45        |
| II.16.1 Waarborgtermijn : voor de aankoopitems.....                                                                                 | 46        |
| II.16.2 Waarborgtermijn : Voor de leasing/huur items .....                                                                          | 47        |
| II.16.3 Waarborg: voor uitvoeringsprestaties op de dienstverlening .....                                                            | 47        |
| II.17 DEFINITIEVE OPLEVERING.....                                                                                                   | 48        |
| II.18 WEIGERINGSCLAUSULE .....                                                                                                      | 48        |
| II.19 PERSONEEL .....                                                                                                               | 49        |
| II.19.1 De functionele taken van de dienstverlener .....                                                                            | 49        |
| II.19.2 Vervanging van medewerkers van de Dienstverlener (continuïteit) die opdrachten uitvoeren ter plaatse bij de Besteller ..... | 51        |
| II.20 AANWERVINGSCLAUSULE .....                                                                                                     | 52        |
| II.21 SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT (SRM) EN REVIEW MEETINGS .....                                                               | 52        |
| II.22 CONTINU VERBETERPROCES – JAARLIJKE DOELSTELLINGEN .....                                                                       | 54        |
| II.23 RAPPORTERING .....                                                                                                            | 54        |
| II.24 EINDE VAN DE RAAMOVEREENKOMST (EXITCLAUSULE- RETRANSITIE).....                                                                | 55        |
| II.24.1 Samenwerking.....                                                                                                           | 56        |
| II.24.2 Beheersing continuïteit.....                                                                                                | 57        |
| II.24.3 Risico beperking .....                                                                                                      | 57        |
| II.25 UITDIENSTSTELLING TOESTELLEN – VERPLICHTINGEN .....                                                                           | 58        |
| II.26 BOETEN WEGENS LAATTIJDIGE LEVERING.....                                                                                       | 58        |
| II.27 FACTURATIE .....                                                                                                              | 58        |
| II.27.1 Facturen voor VITO .....                                                                                                    | 59        |
| II.27.2 Facturen voor de andere Bestellers .....                                                                                    | 59        |
| II.28 BETALINGSTERMIJN .....                                                                                                        | 59        |
| II.29 OMZETBONUS – COÖRDINATIE VERGOEDING .....                                                                                     | 60        |
| II.30 AANBIEDEN VAN TEST- EN BEOORDELINGSMATERIAAL (POC) .....                                                                      | 60        |
| II.31 REGELING VAN GESCHILLEN .....                                                                                                 | 60        |
| II.32 PUBLICITEIT .....                                                                                                             | 61        |
| II.33 ONVERENIGBAARHEDEN .....                                                                                                      | 61        |
| II.34 GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID.....                                                                                       | 61        |
| II.35 (INTELLECTUEEL) EIGENDOM EN LICENTIES, VRIJWARING.....                                                                        | 61        |
| II.36 ILLEGAAL VERBLIJVENDE ONDERDANEN.....                                                                                         | 62        |
| II.37 LOON VERSCHULDIGD AAN WERKNEMERS .....                                                                                        | 63        |
| II.38 TERUGNAME VAN VERPAKKINGEN, AFVAL EN AFGEDANKT MATERIEEL.....                                                                 | 64        |
| II.39 TERUGNAME VAN MATERIEEL VOOR HERSTELLING EN VERVANGINGSMATERIEEL .....                                                        | 64        |
| <b>III. TECHNISCHE BEPALINGEN .....</b>                                                                                             | <b>65</b> |
| III.1 ALGEMEEN .....                                                                                                                | 65        |
| III.2 TECHNISCHE VEREISTEN .....                                                                                                    | 66        |
| III.2.1 Leveringen van infrastructuuro oplossingen .....                                                                            | 66        |
| III.2.2 Leverbaarheid van garantie en onderhoud .....                                                                               | 66        |
| III.2.3 Service Desk en technische ondersteuning .....                                                                              | 68        |
| III.2.4 Profielen voor regie- en projectwerk .....                                                                                  | 70        |
| III.2.5 Project management .....                                                                                                    | 72        |
| III.2.6 Documentatie en kennisoverdracht.....                                                                                       | 74        |
| III.2.7 Service Level Agreement (SLA) .....                                                                                         | 74        |
| III.3 INFORMATIE OVER HUIDIGE INFRASTRUCTUUR BIJ VITO .....                                                                         | 78        |

|                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| III.3.1 Dienst INF .....                                                          | 78         |
| III.3.2 Business Unit RS .....                                                    | 84         |
| III.4 TECHNISCHE VEREISTEN NETWORK & SECURITY VITO-INF.....                       | 100        |
| III.4.1 Algemeen .....                                                            | 100        |
| III.4.2 Switchen.....                                                             | 100        |
| III.4.3 Netwerk access controle .....                                             | 101        |
| III.4.4 Firewall.....                                                             | 102        |
| III.5 UIT TE WERKEN REFERENTIECASUS .....                                         | 103        |
| III.5.1 Referentiecassus 1: Computerzaal .....                                    | 103        |
| III.5.2 Referentiecassus 2: Goedkope storage arrays.....                          | 105        |
| III.5.3 Referentiecassus 3: Multipetabyte open storage platform .....             | 106        |
| III.5.4 Referentiecassus 4: Data securisatie .....                                | 107        |
| III.5.5 Referentiecassus 5: Disaster Recovery Fileserver .....                    | 108        |
| III.5.6 Referentiecassus 6: Vervanging INF core netwerk .....                     | 110        |
| III.5.7 Referentiecassus 7: Voorstel vernieuwing inrichting INF core netwerk..... | 111        |
| <b>IV. BANKVERKLARING.....</b>                                                    | <b>114</b> |
| <b>V. OFFERTEFORMULIER “DATACENTER” .....</b>                                     | <b>115</b> |
| V.1 VOORWERP VAN DE OPDRACHT .....                                                | 115        |
| V.2 IDENTIFICATIE VAN DE INSCHRIJVER.....                                         | 115        |
| V.3 VERBINTENISTERMIJN.....                                                       | 115        |
| V.4 BETALINGEN .....                                                              | 116        |
| V.5 MACHTIGING EN HANDTEKENING .....                                              | 116        |
| V.6 BELANGRIJKE OPMERKING .....                                                   | 116        |
| <b>VI. INVENTARIS BESTEK VOOR PRIJSVRAAG.....</b>                                 | <b>117</b> |
| VI.1 MEETSTATEN .....                                                             | 117        |
| VI.1.1 Referentiecassus .....                                                     | 117        |
| VI.1.2 Professionele diensten .....                                               | 124        |
| VI.2 OPERATIONELE LEASING.....                                                    | 127        |
| VI.3 SAMENVATTENDE TABEL PRIJSLIJSTEN.....                                        | 127        |
| VI.1.1 EVENTUELE ANDERE KOSTEN RAAMOVEREENKOMST .....                             | 128        |
| VI.2 OMZETBONUS.....                                                              | 128        |
| VI.3 SPECIFIEK MEE TE STUREN DOCUMENTEN .....                                     | 128        |
| VI.4 ONDERAANNEMERS .....                                                         | 129        |
| VI.5 BESLUIT .....                                                                | 129        |

**Afwijkingen, aanvullingen en opmerkingen**

**Artikel 57 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011**

De verbintenistermijn wordt van 90 op 180 kalenderdagen gebracht.

## I. Administratieve bepalingen

Dit eerste deel heeft betrekking op de regeling tot gunning van een overheidsopdracht tot de Dienstverlener is aangesteld.

De bepalingen die vervat zijn in dit deel, hebben betrekking op de wet van 15 juni 2006 en het koninklijk besluit van 15 juli 2011 en latere wijzigingen.

### I.1 Belangrijke bemerking

Dit bestek behandelt voor de weerhouden kandidaten de verdere detailleringen voor de voorwaarden voor de hernieuwing van een bestaande raamovereenkomst voor een nieuwe contractperiode van maximaal 7 jaar, voor de “AANKOOP OF HUUR VAN ICT-APPARATUUR (Hardware & Software) VOOR EEN DATACENTER MET BIJHORENDE DIENSTEN”.

De huidige raamovereenkomst, wordt momenteel ingevuld door de firma SAIT SECURITAS en neemt een einde op 05/12/2016.

Gezien de gevoeligheden binnen het dossier, heeft VITO geopteerd voor een procedure met kandidatuurstelling.

Dit bestek hierbij beschrijft de uiteindelijke vereisten waaraan de weerhouden kandidaten zullen moeten voldoen in het kader van de toekomstige raamovereenkomst.

Een weerhouden en geselecteerde kandidaat heeft zich door zijn inschrijving bij de kandidatuur verklaard dat hij integraal akkoord kan gaan met de vereisten die reeds vermeld werden in het bestek voor kandidatuurstelling.

VITO behoudt evenwel het recht om in dit bestek voor prijsvraag, een aantal van de gestelde voorwaarden uit het bestek voor kandidatuur mogelijks nog te verstrengen.

De mogelijks afnemende partijen voor de raamovereenkomst zijn opgesomd onder hoofdstuk I.3.2.

De vermoedelijke waardebepaling van de raamovereenkomst staat vermeld in hoofdstuk I.9.

De ingeschreven kandidaten werden geselecteerd op basis van de selectiecriteria zoals vermeld in het bestek voor kandidatuur.

Het beoogde aantal ondernemingen om mee verder te gaan na de kandidatuur bedroeg 5. Uiteindelijk werden er 5 firma's geselecteerd voor dit bestek voor prijsvraag.

---

## I.2 Toepasselijke reglementering

1. Wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten, en latere wijzigingen.
2. Koninklijk besluit van 15 juli 2011 betreffende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren.
3. Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, en latere wijzigingen.
4. Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten.
5. Het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming (ARAB), Welzijnswet en Codex over het welzijn op het werk.
6. Koninklijk besluit van 4 december 2012 betreffende de minimale voorschriften inzake veiligheid van elektrische installaties op arbeidsplaatsen
7. De eventueel extra verstrengde normen in afwijking op de bepalingen hierboven die extra gesteld worden in onderhavig bestek.

Zie ook punt “Specifieke reglementering voor deze Opdracht”

---

## I.3 Identiteit van de Opdrachtgever, Aanbestedende Overheid

Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek

Boeretang 200

2400 MOL

Tel : +32 14 33 55 11 fax: +32 14 33 55 99

[www.vito.be](http://www.vito.be)

BTW-Nr: BE0244.195.916

Ondernemingsnummer : 0244195916

Onderneming van openbaar nut onder de vorm van een naamloze vennootschap.

De Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek wordt verder in de tekst als VITO aangeduid.

Dhr. Dirk Fransaer is Gedelegeerd Bestuurder van VITO.

VITO is de enige verantwoordelijke gesprekspartner en dus de enige bevoegde autoriteit voor het wijzigen van de Opdracht (raamovereenkomst) en om te beslissen over eventuele problemen die zich stellen bij de uitvoering.

VITO wordt vertegenwoordigd door de Leidende dienst.

### I.3.1 De Aanbestedende Overheid als Opdrachtencentrale

De Aanbestedende Overheid treedt op als **Opdrachtencentrale** in de zin van artikel 2, 4° van de Wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten. Dit betekent dat deze de Opdracht gunt en dat andere aanbestedende overheden, overheidsbedrijven of aanbestedende entiteiten hierop rechtstreeks kunnen afnemen.

Volgende entiteiten zijn potentiële afnemers van onderhavige Opdracht van levering en/of diensten, en dienen geïnterpreteerd te worden als “de huidige en de toekomstige entiteiten” van onderstaande niet limitatieve opsommingslijst. Zij worden hierna “de Besteller” genoemd.

VITO zal als Aanbestedende Overheid bij activering van de nieuwe raamovereenkomst, eveneens als “Besteller” optreden.

- Alle entiteiten die deel uitmaken van de rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap en/of Vlaamse Gewest: dit zijn de Vlaamse ministeries (departementen en IVA's zonder rechtspersoonlijkheid), de kabinetten van de Vlaamse ministers en het Vlaams Parlement; inclusief dienst van de gouverneurs, en dienst bestuursrechtcolleges, de Vlaamse regering als de kabinetten van de Vlaamse ministers, alsook het Vlaams Parlement, de Vlaamse ombudsdienst, het kinderrechtencommissariaat en het Vlaams Vredesinstituut)
- alle entiteiten die onder één van de beleidsdomeinen van de Vlaamse administratie vallen doch een van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest onderscheiden rechtspersoonlijkheid hebben (Extern of Intern Verzelfstandigde Agentschappen, Strategische Adviesraden); en de eigen vermogens zoals Eigen Vermogen Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (EV-ILVO); Ondersteunend Centrum Agentschap voor Natuur en Bos (Inverde) (OC-ANB); Eigen Vermogen Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (EV-INBO)  
(Extra informatie: Op de website van het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur (<https://overheid.vlaanderen.be/onze-organisatie>) kan u een vinden met een overzicht van de entiteiten die onder deze en de voorgaande omschrijving vallen.)
- alle Vlaamse openbare instellingen (VOI's): dit zijn entiteiten met eigen rechtspersoonlijkheid die niet onder één van de beleidsdomeinen van de Vlaamse administratie vallen maar krachtens oprichtingsdecreet/ -besluit:
  - hetzij werden ingedeeld in één van de categorieën bedoeld in de Wet van 16 maart 1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut (VOI type A of VOI type B), (2)
  - hetzij onder een andere vorm van controle of beheer van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest vallen (VOI type sui generis). (3)
  - Universiteiten, universitaire associaties en hogescholen worden wat deze Opdracht betreft geacht Vlaamse Openbare Instellingen te zijn. Sociale huisvestingsmaatschappijen (SHV) daarentegen worden wat deze Opdracht betreft geacht geen Vlaamse Openbare Instellingen te zijn.
- de Vlaamse Gemeenschapscommissie (De gemeenschappelijke diensten en instellingen die zijn opgericht overeenkomstig art. 92 bis, §1 of art. 92 bis/1, §1 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en waarvan de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest één van de medeoprichters is.);
- de lokale en provinciale besturen, zoals hierna omschreven:
  - de gemeenten en de districten;
  - de provincies;

- de andere gemeentelijke en provinciale instellingen, inclusief de verenigingen zonder winstoogmerk waarin één of meer gemeenten of de provincies minstens de helft van de stemmen in één van de beheersorganen heeft of de helft van de financiering voor haar rekening neemt;
- de verenigingen van provincies en gemeenten, bedoeld in de wet van 22 december 1986 betreffende de intercommunales, en de samenwerkingsvormen zoals geregeld in het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking;
- de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, hierna O.C.M.W.'s te noemen, en de verenigingen, bedoeld in Titel VIII van het decreet betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn van 19 december 2008.
- de polders, bedoeld in de wet van 3 juni 1957 betreffende de polders, en de wateringen, bedoeld in de wet van 5 juli 1956 betreffende de wateringen;

Opmerking:

Bovenstaande opsommingen zijn onder andere:

1° het Vlaams Parlement en de eraan verbonden instellingen;

2° de diensten, instellingen en rechtspersonen die afhangen van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest;

3° de gemeenten en de districten;

4° de provincies;

5° de andere gemeentelijke en provinciale instellingen, met inbegrip van de verenigingen zonder winstoogmerk waarin één of meer gemeenten of de provincies minstens de helft van de stemmen in één van de beheersorganen heeft of de helft van de financiering voor haar rekening neemt;

6° de verenigingen van provincies en gemeenten, bedoeld in de wet van 22 december 1986 betreffende de intercommunales, en de samenwerkingsvormen zoals geregeld in het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking;

7° de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, hierna O.C.M.W.'s te noemen, en de verenigingen, bedoeld in hoofdstuk 12 van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende O.C.M.W.'s;

8° de polders, bedoeld in de wet van 3 juni 1957 betreffende de polders, en de wateringen, bedoeld in de wet van 5 juli 1956 betreffende de wateringen;

9° de kerkfabrieken en de instellingen die belast zijn met het beheer van de temporaliën van de erkende erediensten;

10° alle andere instanties binnen het Vlaamse Gewest en de Vlaamse Gemeenschap.

(2) Is:

Categorie A

- Financieringsfonds voor Schuldafbouw en Eenmalige Investeringsuitgaven
- Fonds voor Culturele Infrastructuur (FoCI)
- Herplaatsingsfonds
- Rubiconfonds
- Vlaams Egalisatie Rente fonds

- Vlaams Financieringsfonds tot herstel van de gemeentefinanciën
- Vlaams infrastructuurfonds voor persoonsgebonden aangelegenheden
- Vlaams zorgfonds

#### Categorie B

- Vlaamse Maatschappij voor watervoorziening (De Watergroep)

(3) Is:

Volgende entiteiten zijn Vlaamse Openbare Instellingen type suï generis:

- GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap
- Vlaamse Radio- en Televisie Omroep
- Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België (KAGB)
- Museum voor Hedendaagse Kunst Antwerpen (M HKA)
- Kunsthuis Opera Vlaanderen Ballet Vlaanderen vzw
- Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF)
- Algemene Dienst voor Jeugdtoerisme (ADJ)
- Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal en Letterkunde (KANTL)
- Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel
- ....

Deze lijst is niet limitatief.

Alsook:

- SCK•CEN (StudieCentrum voor Kernenergie)
- Belgoproces
- NBB (Nationale Bank van België)
- Universitaire ziekenhuizen en OCMW ziekenhuizen
- VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)
- Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn (De Lijn)
- VRT (Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie)

Deze bovenvermelde entiteiten moeten door de inschrijver beschouwd worden als potentiële “Bestellers”, zonder dat zij, noch de Aanbestedende Overheid de verplichting hebben om een of meerdere bestellingen te plaatsen.

In voorkomend geval, worden de aanvragen voor toetreding tot de raamovereenkomst alsook de bestellingen rechtstreeks door deze Bestellers bij de Dienstverlener geplaatst.

De Aanbestedende Overheid wordt door de Besteller in kopie geïnformeerd over de aanvraag tot toetreding aan de raamovereenkomst. (mail te sturen naar [procurement@vito.be](mailto:procurement@vito.be)).

Daarnaast moet ook de Dienstverlener de leidende ambtenaar van de Aanbestedende Overheid schriftelijk op regelmatige basis op de hoogte brengen van alle bestellingen en de evolutie op het gebruik van dit contract door andere Bestellers.

Eens één van de andere Bestellers een aanvraag tot toetreding tot de raamovereenkomst heeft geplaatst, dan staat ook deze Besteller zelf in voor leiding en het toezicht op de Opdracht in de zin van de prestaties van de Dienstverlener aan de Besteller.

Ook de (op)levering van de Opdracht en facturatie verloopt rechtstreeks naar deze andere Bestellers. De nodige gegevens zullen ten gepasten tijde aan de Dienstverlener worden overgemaakt.

De Aanbestedende Overheid is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de inhoud en afhandeling van de aanvragen van de andere Bestellers.

### **I.3.2 Informatie over de reeds afnemende entiteiten van de huidige bestaande raamovereenkomst**

De volgende entiteiten – buiten VITO - zijn reeds afnemers van de huidige bestaande raamovereenkomst:

Zij zullen steeds kunnen toetreden aan de mogelijke vernieuwing van deze raamovereenkomst, indien zij dit wensen.

- K&G: Kind en Gezin
- L&V : Departement Landbouw en Visserij
- ILVO : Instituut voor Landbouw en Visserij
- AGIV : Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen
- VLM : Vlaamse Landmaatschappij
- OPZ Rekem : Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem
- AGION: Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs
- VLAM: Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing
- De scheepvaart NV
- W&Z : Waterwegen en Zeekanaal
- OVAM: Openbare Vlaamse Afvalstoffen Maatschappij
- AWV: Agentschap Wegen en Verkeer
- De Watergroep (VMW)
- VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
- VMSW: Vlaamse Maatschappij voor sociaal Wonen
- Plantentuin Meise
- Agentschap Innoveren en Ondernemen
- Agentschap Natuur en Bos
- Agentschap voor Integratie en Inburgering
- Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn
- BLOSO / Sport Vlaanderen
- FIT Agency (Flanders Investment and Trade)
- Ruimte Vlaanderen
- Vlaamse Gemeenschapscommissie
- VLIZ (Vlaams Instituut voor de Zee)

- VSKO (Vlaams Secretariaat voor Katholiek Onderwijs)
- Waterlink

### **I.3.3 Leidende dienst**

De leidende dienst voor deze Opdracht is de aankoopdienst van VITO.

Contactpersoon binnen die dienst:

Sigrid Ramaekers

Tel: 014335577

E-mail: Procurement@vito.be

### **I.3.4 Leidende ambtenaar**

De leidende ambtenaar van de betrokken dienst van VITO.

Contactpersoon binnen die dienst:

Johan Vereecken

Tel: 014336860

E-mail: datacenter.raamcontract@vito.be

Back-up :

Francesco Fontana

Tel: 014335336

E-mail : datacenter.raamcontract@vito.be

De leidende ambtenaar heeft het volgende mandaat:

- De leidende ambtenaar is gemachtigd alle schikkingen binnen de door dit bestek vastgestelde limieten te treffen teneinde de goede uitvoering van het contract toe te laten.

---

## **I.4 Beschrijving van de Raamovereenkomst**

### **I.4.1 Nomenclatuur (CPV code)**

30230000-0 Computerapparatuur

72600000-6 Diensten voor computerondersteuning en –advies

30210000-4 Machines voor dataprocessing (hardware)

48800000-6 Informatiesystemen en servers

72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

### **I.4.2 Beschrijving**

**Voorwerp van deze leveringen: Raamovereenkomst: AANKOOP OF HUUR VAN ICT-APPARATUUR (Hardware & Software) VOOR EEN DATACENTER MET BIJHORENDE DIENSTEN.**

Deze Opdracht is een opdracht voor diensten in de klassieke sector waarvoor de **beperkte offerteaanvraag** wordt gebruikt.

Deze Opdracht moet leiden tot een niet-exclusieve **raamovereenkomst** met één Dienstverlener voor de uitvoering van de levering en diensten.

De looptijd van de raamovereenkomst begint op de aanvangsdatum die vastgelegd zal worden na kennisgeving sluiting. Zij heeft een duur van maximaal 7 jaar (4 jaar + 1 jaar + 1 jaar + 1 jaar verlengbaar).

De op de raamovereenkomsten gebaseerde Opdrachten worden verder in het bestek “bestellingen” of “Opdracht” genoemd.

De looptijd van een Opdracht binnen de raamovereenkomst is per separate Opdracht bepaald en in het geval van leasing kan zij een maximale looptijd hebben van 60 maanden.

Er worden geen minimale afnames gegarandeerd. Alle in dit bestek vermelde hoeveelheden zijn vermoedelijke hoeveelheden.

Er is geen verbintenis vanwege de Aanbestedende Overheid voor af te nemen hoeveelheden.

In het kader van deze raamovereenkomst wordt elke bestelling als een afzonderlijke Opdracht beschouwd, onafhankelijk van de uitvoering van de overige bestellingen.

In deze raamovereenkomst is er de mogelijkheid om individuele opdrachten te plaatsen die elk een verschillende looptijd hebben.

Voor de toepassing van de administratieve bepalingen wordt hierna verstaan onder:

1. **De Aanbestedende Overheid:** De Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO), die belast is met de administratieve opvolging van deze Opdracht/Raamovereenkomst.
2. **De Besteller:** elke entiteit (zoals hoger vermeld) die een bestelling plaatst waarvoor de Aanbestedende Overheid optreedt als Opdrachtcentrale.

VITO zal, als Aanbestedende Overheid bij activering van de raamovereenkomst, eveneens als “Besteller” optreden.

VITO kan als Aanbestedende Overheid niet aansprakelijk worden gesteld voor de moeilijkheden met betrekking tot de binnen de raamovereenkomst geplaatste bestellingen, tenzij de Aanbestedende Overheid zelf de Besteller is.

Opmerking:

Wanneer de Opdrachtdocumenten onvolledig of onduidelijk zijn, zal VITO in zijn rol als Aanbestedende Overheid optreden om de Opdrachtdocumenten verder te verduidelijken, alsook het nemen van ambtshalve maatregelen cf. art 47 en 155 KB uitvoering.

**Toelichting:**

AANKOOP OF HUUR VAN ICT-APPARATUUR (Hardware & Software) VOOR EEN DATACENTER MET BIJHORENDE DIENSTEN.

De software omvat onder andere software voor besturing (OS), monitoring, configuratie en management.

De raamovereenkomst zal bestaan uit 1 (één) allesomvattend perceel. De drie mogelijke delen uit het bestek voor de kandidatuurstelling worden samengevoegd in deze raamovereenkomst.

Deel 1: Servers, storage en back-up inclusief dienstverlening

Deel 2: Netwerk en security inclusief dienstverlening

Deel 3: Datacenter inrichting en uitrusting inclusief dienstverlening

De gunning van deze Opdracht moet leiden tot een raamovereenkomst waarvan de voorwaarden ook gelden voor alle eventuele uitbreidingen tijdens de duur van het contract. Tevens kunnen deze voorwaarden van toepassing zijn voor alle andere Bestellers waarvoor de Aanbestedende Overheid optreedt als "Opdrachtencentrale".

**Deze Opdracht/raamovereenkomst is GEEN exclusiviteit i.v.m. de levering van de vermelde artikelen en diensten.**

**Aangeboden Productranges**

De kracht van deze raamovereenkomst bestaat erin dat een inschrijver meerdere producten van verschillende constructeurs in portfolio heeft. Met betrekking tot het aangeboden materiaal betreft het uiteraard apparatuur uit het professionele of 'business' segment.

**Plaats van dienstverlening:** Op diverse locaties van VITO en de locatie(s) van de andere mogelijke Bestellers.

---

## **I.5 Specifieke reglementering voor deze Opdracht**

### **I.5.1 Veiligheid en Hygiëne**

De dienstverlener verbindt zich ertoe om alle bepalingen na te leven op het vlak van veiligheid en gezondheid zoals voorgeschreven in de Belgische wetgeving en Europese regelgeving en normen die van toepassing kunnen zijn, zoals o.a. het gebruik van arbeidsmiddelen, het voorzien zijn van een CE-markering, de machinerichtlijn, de richtlijn elektromagnetische compatibiliteit, de laagspanningsrichtlijn, de richtlijn gastoestellen,... De constructeur of dienstverlener bepaalt zelf welke regelgevingen van toepassing zijn.

De te leveren uitrusting moet voldoen aan:

- de vigerende Belgische wetten en reglementen betreffende veiligheid en hygiëne;
- de voorwaarden inzake veiligheid en hygiëne, niet noodzakelijk bij de vigerende wetten en reglementen inzake veiligheid en hygiëne opgelegd, maar onontbeerlijk om het

objectief te bereiken vooropgesteld door het dynamisch risicobeheersingssysteem bedoeld in artikel 3 van het KB van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

Het voorgaande houdt o.m. in dat voldaan is aan de recentst toepasselijke EU-regelgeving (of hun nationale omzetting) zoals maar niet gelimiteerd tot

- de Machinerichtlijn,
- de Laagspanningsrichtlijn,
- de EMC-Richtlijn,
- AREI (Algemeen Reglement voor Elektrische Installaties)
- EU-conformiteitsverklaring
- CE-markering
- .....

De constructeur of dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid om te bepalen onder welke regelgeving(en) zijn product valt.

In de mate dat dit voorzien is door de vermelde regelgevingen zal de uitrusting afgeleverd worden met de oorspronkelijke EG-verklaring(en) van overeenstemming in het Nederlands, of met de oorspronkelijke verklaring in een andere taal van de EU samen met de vertaling van de oorspronkelijke EG-verklaring(en) in het Nederlands.

Een kopie van dergelijke verklaring(en) zal ook afgegeven worden in die gevallen waar de regelgeving niet eist dat de verklaring de uitrusting vergezelt.

Indien de uitrusting of delen ervan onderworpen moeten worden aan keuring voor indienststelling door een externe dienst voor externe controle of een erkend organisme, dan zorgt de dienstverlener voor de uitvoering van deze keuring tot en met de aflevering van een positief eindverslag.

De eerste keuring maakt integraal deel uit van de bestelling. Ingeval de Externe Dienst voor Technische Controle of het erkend organisme problemen vaststelt, dan dienen de nodige correcties en de bijkomende keuringen uitgevoerd te worden op kosten van de dienstverlener.

### **I.5.2 Privacy en beveiliging**

De Belgische privacywetgeving evenals de Europese General Data Protection Regulation moet ten allen tijde gerespecteerd worden en niet verworpen worden door andere regelgevingen zoals o.a. de Freedom Act (USA).

De dienstverlener zal beveiligingsmaatregelen treffen conform ISO 27001 en 27002.

---

## I.6 Aandacht

### Uitsluiting van de algemene voorwaarden van de inschrijver (regelmatigheid van de inschrijving)

Door de indiening van zijn offerte/Kandidatuur aanvaardt de inschrijver uitdrukkelijk al de voorwaarden van de Opdrachtdocumenten en verzaakt hij aan alle voorwaarden die strijdig zijn met de bepalingen in deze documenten, zoals zijn eigen verkoopsvoorwaarden, zelfs wanneer deze op een of andere bijlage van zijn offerte of later uit te wisselen documenten (bv facturen met verkoopsvoorwaarden) voorkomen. Elk uitdrukkelijk voorbehoud met betrekking tot één of meerdere voorwaarden in de Opdrachtdocumenten heeft tot gevolg dat de offerte onregelmatig is en dat VITO deze niet in overweging kan nemen.

---

## I.7 Wijze van gunnen

De Opdracht wordt gegund bij wijze van de **beperkte offerteaanvraag**.

Deze overheidsopdracht beoogt het sluiten van een **raamovereenkomst** met één enkele deelnemer voor de uitvoering van de leveringen en diensten.

De Opdrachten gebaseerd op deze raamovereenkomst zullen worden gegund op basis van de voorwaarden vastgesteld in deze raamovereenkomst.

De looptijd van de raamovereenkomst begint op de aanvangsdatum die vastgelegd zal worden na kennisgeving sluiting. Zij heeft een duur van maximaal 7 jaar (4 jaar + 1 jaar + 1 jaar + 1 jaar verlengbaar).

De op de raamovereenkomsten gebaseerde Opdrachten worden verder in het bestek “bestellingen” of “Opdracht” genoemd.

De looptijd van een Opdracht binnen de raamovereenkomst is per separate Opdracht bepaald en in het geval van leasing kan zij een looptijd hebben van maximaal 60 maanden.

De grootte van de huidige raamovereenkomst wordt in het bestek ten indicatieve titel vermeld.

Bij de offerteaanvraag wordt de Opdracht/Raamovereenkomst gegund aan de inschrijver die een regelmatige offerte heeft ingediend, die het “economisch voordeligst” is vanuit het oogpunt van de Aanbestedende Overheid, rekening houdende met de gunningscriteria.

Bij de beoordeling van de offertes zal VITO volgende werkwijze hanteren:

De offertes zullen worden onderzocht op het vlak van hun volledigheid. Onverminderd de mogelijkheid voor VITO om aanvullende gegevens op te vragen, kan een onvolledige offerte of een offerte die niet aan de formeel gestelde eisen voldoet, worden geweerd.

De offertes zullen ook inhoudelijk getoetst worden op hun regelmatigheid in het licht van de bestekbepalingen. Enkel de als regelmatig weerhouden offertes komen in aanmerking voor de toetsing aan de gunningscriteria. De Aanbestedende Overheid kan in het kader van haar onderzoek steeds verduidelijking of toelichting vragen aan een of meerdere inschrijvers.

---

## I.8 Looptijd van de raamovereenkomst

Door de partijen die aangesloten zijn bij de Opdrachtcentrale kunnen er Opdrachten geplaatst worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, ingaande de datum van betekening van de goedkeuring van de winnende offerte van de raamovereenkomst door de Opdrachtcentrale aan de betrokken dienstverlener.

De Opdrachtcentrale (VITO) kan, zonder daartoe gehouden te zijn, de initiële looptijd van 4 jaar 3 maal verlengen voor telkens één jaar. Het is aangewezen dat de Opdrachtcentrale (VITO) deze mogelijkheid heeft aangezien de dienstverlening van groot belang is.

De looptijd van een Opdracht binnen de raamovereenkomst is per separate Opdracht bepaald en in het geval van leasing kan zij een maximale looptijd hebben van 60 maanden. (De uiterste einddatum van de samenwerking is aldus bepaald op 5/12/2023 + 60 maanden in het geval van een laatste Opdracht voor leasing.)

De eventuele verlenging van de raamovereenkomst zal voorafgaand aan het verstrijken van de looptijd per aangetekend schrijven worden meegedeeld.

De Opdrachtcentrale (VITO) streeft ernaar de Raamovereenkomst te laten starten vanaf 06/12/2016.

Onverminderd de toepassing van eventuele maatregelen van ambtswege, is de raamovereenkomst opzegbaar:

- Door de Dienstverlener: Er is geen mogelijkheid tot vroegtijdige opzegging van de raamovereenkomst
- door de Aanbestedende Overheid (VITO): te allen tijde, mits een opzegtermijn van 90 kalenderdagen, te betekenen per aangetekend schrijven.

De opzegging van de raamovereenkomst onder de hiervoor vermelde voorwaarden houdt voor geen enkele partij een recht op extra vergoeding in en heeft geen effect op de al door de Bestellers afgesloten Opdrachten.

Rechtvaardiging: Artikel 32 van de wet van 15 juni 2006

VITO wenst aankoop of huur (leasing) te doen van kwaliteitsvolle en hoog performante ICT-APPARATUUR (hardware & software) met bijhorende diensten.

VITO wenst een Opdracht uit te schrijven waarop tussenpersonen kunnen inschrijven die zich in een recurrente onderhandelingspositie bevinden ten aanzien van de grote marktspelers en die tijdens de uitvoering van de Opdracht steeds de recentste generatie technologie kunnen aanbieden, indien dergelijke technologie een in de ogen van de Opdrachtgever afdoende graad van maturiteit bereikt.

De looptijd van deze raamovereenkomst overschrijdt de limiet van 48 maanden omwille van:

- De complexiteit van de ICT omgevingen van VITO en de diverse Bestellers waarin de Dienstverlener zich dient in te werken en in te leven.
- De belangrijke overdrachtsperiode door de Dienstverlener op het einde van het contract.
- De continue analyse van de markt door de Dienstverlener tijdens de looptijd van het contract teneinde een optimale dienstverlening te kunnen aanbieden met de recentste generatie van technologieën.
- de gebruiksduur en afschrijvingstermijnen van desbetreffende ICT infrastructuur (5-7 jaar voor ICT materiaal, in ruime zin).
- de operationele noodzaak om overheen deze termijn een continuïteit in onderhoud en support op de uitgewerkte totaaloplossing van de bedrijfskritische infrastructuur te kunnen waarborgen.

---

## **I.9 Waardebepaling van de raamovereenkomst**

Rekening houdende met het geheel van de voor de betrokken periode (4 jaar) beoogde Opdracht, wordt de waarde van de raamovereenkomst in hoofde van VITO geraamd op **4 miljoen Euro**.

De grootte van de huidige raamovereenkomst door alle afnemende entiteiten (alle Bestellers) wordt momenteel geschat op **32 miljoen Euro** over het geheel van 4 loopjaren.

Meer detaillering over het huidig merkgebruik binnen de huidige raamovereenkomst werd gegeven in de eerdere questionnaire voor kandidatuurstelling.

### Opmerking:

Er worden geen minimale afnames gegarandeerd. Alle in dit bestek vermelde hoeveelheden zijn vermoedelijke hoeveelheden, gebaseerd op afnames uit het recente verleden.

Er is eveneens geen verbintenis vanwege de Aanbestedende Overheid voor af te nemen hoeveelheden.

---

## **I.10 Prijsbepaling**

Deze raamovereenkomst wordt beschouwd als een Opdracht tegen prijslijst.

De Opdracht tegen prijslijst is een Opdracht waarbij de eenheidsprijzen voor de verschillende posten forfaitair zijn en de hoeveelheden, voor zover er hoeveelheden voor de posten worden bepaald, vermoedelijk zijn of worden uitgedrukt binnen een vork.

### **Prijsbepaling voor (specifieke) projecten en onderhavige raamovereenkomst**

De prijsbepaling voor de raamovereenkomst alsook voor de uitvoering van (specifieke) projecten bestaat uit:

- het opgeven van de referentiecassus die volledig worden uitgewerkt, en gedetailleerd met de nodige onderbouwingen

- uurtarieven voor de gevraagde diensten, volledig uitgewerkt per profiel en de totale kost per referentiecassus (incl. indexering over de looptijd van de raamovereenkomst, waar nodig),
- Prijslijsten: gedetailleerde listprijzen en de kortingspercentages op prijslijsten, en dit rekening houdende met een multi-constructeurstrategie per deel.
- gedetailleerde projectprijzen, alsook Special Bid Offers (SBO's), incl. de detaillering van prijzen en onderdelen en/of profielen van deze projectprijzen en SBO's.
- de leasing- en huurtarieven.
- De opgave van de globale omzetskorting over alle bestellers heen op jaarbasis

Bij het opstellen van de lastvoorwaarden van deze Opdracht beschikt de Aanbestedende Overheid nog niet over de exact benodigde hoeveelheden. Daarom zijn de vermoedelijke hoeveelheden louter indicatief. Zij binden het bestuur op geen enkele wijze. De Dienstverlener kan geen schadevergoeding eisen indien deze vermoedelijke hoeveelheden niet bereikt worden.

#### **Prijsbepaling voor de levering van goederen:**

De dienstverlener wordt geacht zowel in zijn eenheidsprijzen als in zijn globale prijzen alle kosten, metingen en prestaties die inherent zijn aan de uitvoering van de opdracht, inclusief de heffingen die op de levering wegen te hebben inbegrepen met uitzondering van de belasting op de toegevoegde waarde. In de prijzen zijn inzonderheid ingerekend:

- kosten verpakking
- het laden
- de overslag en het overladen
- het vervoer
- de verzekering
- de inkleding
- opleiding
- een garantieperiode van minstens één jaar, wisselstukken, arbeidsuren en verplaatsingskosten, software updates en e-mail/telefonische ondersteuning inbegrepen;
- gedetailleerde Nederlandstalige of Engelstalige technische documentatie van de aangeboden software en hardware;
- basisopleiding m.b.t. de geleverde installatie voor het ICT personeel, in de gebouwen van de besteller
- Alle royalty's ter vergoeding van intellectuele eigendom
- enz. ...
- lossen
- uitpakken
- documentatie en handleiding
- het monteren en bedrijfsklaar maken
- tol- en accijnsrechten
- de keurings- en opleveringskosten
- Recupel

#### **Prijsbepaling voor de aankoop van eventuele onderhoudscontracten op deze items:**

De dienstverlener zal een technische Servicedesk (cf. III.2.3) dienst (telefonisch, email, app of webtool) leveren (cf. III.2.7.1. Dienstvensters) voor de ondersteuning bij incidenten op infrastructuur bij de besteller – zowel voor de bestaande als nieuwe infrastructuur.

De door de besteller aangemelde incidenten zullen handelen over technische storingen en configuratieproblemen op de huidige alsook op de nieuwe infrastructuur.

Er kan de dienstverlener gevraagd worden onderhoudscontracten, garantie-uitbreidingen e.d.m. te leveren bij de aankoop van software en/of hardware. Deze kunnen al dan niet direct met de constructeur afgesloten worden. Indien direct met de constructeur afgesloten moet het mogelijk zijn om zonder de servicedesk van de dienstverlener te kunnen werken.

De Dienstverlener moet alle kosten voor het opzetten en uitbaten van de Servicedesk transparant aan VITO en de bestellers meedelen. Er moet duidelijk aangegeven worden dat de afgesloten support- en onderhoudscontracten inclusief de Servicedesk van de dienstverlener zijn (gaande van primair niveau tot hoogste level), en welke de kosten bedragen (op maandbasis) voor deze Servicedesk. Tevens zal deze Servicekost bij elke offerte aan VITO of de besteller, waarbij een support- of onderhoudscontract gevraagd is, bijkomend toegevoegd worden om te kunnen benchmarken op itemreferenties van de constructeur.

Primaire support wordt ingericht door het ICT operations team van VITO of de besteller, dat via de Servicedesk van de dienstverlener bijkomende ondersteuning kan inroepen voor gemelde incidenten en configuratieproblemen. Daarnaast kan een beperkt aantal geautoriseerde IT medewerkers tevens incidenten melden bij de Service Desk van de dienstverlener.

#### **Prijsbepaling voor de levering van diensten in regie (consultancy en technische ondersteuning)**

De prijsopgave voor het verstrekken van diensten in regie dient te worden opgegeven op basis een vaste dagprijs voor opgegeven profielen. In de praktijk kunnen uiteraard afspraken gemaakt worden op uur of halve dag basis.

Alle opgegeven prijzen zijn in EUR.

In de prijs zijn alle kosten inbegrepen behalve de BTW. Geen bijkomende kosten zullen aanvaard worden door VITO tenzij VITO hier voorafgaandelijk en schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.

De tarieven worden verstaan inclusief GSM en standaard PBM's, indien benodigd. Indien van toepassing voor de uitvoering van de opdracht zal een bureel, permanentie-GSM en eventueel laptop voor de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld door VITO.

De kosten, met inbegrip van uur/dagloon, voor de verplaatsing van en naar de Contractant zijn of haar burelen zijn in de on-site prestaties bij de besteller begrepen, alsook leveringskosten voor het te gebruiken materiaal en brandstof.

Alle lasten zoals sociale lasten, verzekeringen, groepsverzekeringen, wettelijke feestdagen, betaald verlof, ziekte en opleiding, en winstmarge zijn in de dag/uur-prijs begrepen.

Er worden geen meerprijzen aanvaard omwille van mogelijke verliestijden voor deelname aan veiligheidsvergaderingen en kick-off meetings.

Feestdagen zijn deze zoals vastgelegd binnen de organisatie van VITO.

De ondersteuning wordt per dag ter plaatse bij een besteller gerekend van bij de aankomst tot bij het vertrek. Als gewone werkuren worden aangerekend: werkdagen tussen 8 uur en 17 uur.

De aanbieder doet in zijn offerte opgave van meerprijs voor opdrachten en interventies buiten de standaard diensturen ('s avonds na de werkuren, 's nachts, wettelijke verlofdagen en in het weekend).

De technische persoon van de dienstverlener zal de nodige afspraken maken met de besteller, dit is de IT-verantwoordelijke of zijn gemachtigde, die de tussenkomst van de technische persoon vraagt om in een gebouw binnen te kunnen.

Hij zal voor hij naar de besteller vertrekt checken of de afspraken gemaakt zijn. Indien hij ergens ter plaatse komt en wegens het niet-checken tijd verliest zal de dienstverlener de verloren tijd niet kunnen aanrekenen.

Indien de techniekier ondanks het leggen en checken van de afspraken niet in een gebouw van de besteller binnen kan, is de dienstverlener gemachtigd hiervoor de verloren tijd aan te rekenen.

De vaste prijs voor diensten in regie kan bij eventuele verlenging van de raamovereenkomst geïndexeerd worden overeenkomstig de formule in artikel I.15.

Voorafgaand aan elke bestelling en indien van toepassing, zal een offerte voor diensten worden opgemaakt door de dienstverlener, waarbij een vaste prijs wordt opgegeven voor de uitvoering van de nodige diensten in het kader van de levering, gedetailleerd met de inschatting van het totaal van alle prestaties per profiel.

#### **Prijsbepaling voor de bepaling van Special Bid Offers (SBO's) met korte geldigheid**

Naast de voorziene kortingen op brutoprijslijst biedt de raamovereenkomst de mogelijkheid aan de dienstverlener om via de constructeur een tijdelijk SBO (Special Bid Offer) te voorzien voor een vastgelegde termijn (in onderhandeling te bepalen), in de meeste gevallen voor grote bestellingen. Er wordt hierbij standaard uitgegaan van een minimale geldigheidsduur van de offerte van 14 kalenderdagen.

---

### **I.11 Prijslijsten**

Indien de inschrijver de offerte indient, voegt hij bij zijn inschrijving de officiële prijslijsten in elektronische vorm bij (Excel formaat).

De inschrijver vermeldt in de inventaris welke prijslijsten zijn toegevoegd.

Indien beschikbaar geeft de inschrijver de geldige internet-link op bij de constructeur waar die kan geraadpleegd worden. De prijslijsten moeten openbaar zijn.

Bij voorkeur worden de prijslijsten van de constructeurs opgegeven in EURO.

De inschrijver vermeldt eveneens de datum tot wanneer de bijgevoegde prijslijst geldig is.

De inschrijver duidt aan per prijslijst welke kortingspercentages, (eventueel per productgroep) worden toegepast. Dit percentage korting is en blijft vast gedurende de looptijd van de Opdracht, eveneens bij generatiewissels van artikelgroepen. De inschrijver geeft in de offerte duidelijk aan hoe hij dit zal opnemen met de constructeurs.

De inschrijver geeft aan hoe de nieuwe prijslijst beschikbaar wordt gesteld. De nieuwe prijslijst moet openbaar zijn. De voorkeur wordt gegeven aan de website van de constructeur zonder dat er ingelogd moet worden (openbare toegang). Hiervoor geeft de inschrijver de link op waar de prijslijst kan worden geraadpleegd.

Voor elk artikel dat is opgenomen in een prijslijst, dienen de volgende zaken vermeld te worden:

- een omschrijving van het artikel;
- een uniek artikelnummer dat het artikel identificeert; (constructeur artikelnummer)
- Optioneel: artikelnummer dienstverlener
- de kortingscategorie die op dit artikel van toepassing is;
- de brutoprijs van het artikel
- de korting in % op het artikel
- de standaard netto berekende eenheidsprijs in originele valuta (indien van toepassing)
- de standaard netto berekende eenheidsprijs in EURO, (of berekeningswijze van de totaalprijs van het artikel;)
- Eventueel (indien van toepassing) de wisselkoers
- een duidelijke en gedetailleerde opgave van de technische specificaties van de aangeboden uitrusting, zodat de besteller over alle nodige informatie beschikt

Opmerking:

De gebruikte constructeur artikelnummers dienen te corresponderen met de voor het artikel in kwestie gebruikte referentie in een publieke prijslijst. Deze prijslijst dient publiek consulteerbaar te zijn via een internet portaalsite, waarvan het internetadres expliciet vermeld moet worden. De in de prijslijsten opgegeven standaard brutoprijzen dienen op het moment van de inschrijving te corresponderen met de prijzen zoals vermeld in deze publieke prijslijst.

Meerwaarde van een Dienstverlener/inschrijver:

De inschrijver zal zorgen voor een beveiligde website. (mits login voor de goedgekeurde bestellers)

De website, zal alle ingeschreven Bestellers van de raamovereenkomst toegang bezorgen tot de verschillende geldende prijslijsten van de uiteindelijke verdeelde merken en constructeurs, uit deze raamovereenkomst, en dit mits een eenvoudige login. De inschrijver zal zorgen dat deze website steeds de meest actuele informatie bevat en volledig is op het gebied van productengamma (per deel).

Indien de internetsite wijzigt tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst dient dit aan de verschillende Bestellers te worden meegedeeld door de inschrijver.

Gegevens mee te sturen bij de inschrijving:

Beschrijving hoe de dienstverlener de opbouw zal doen voor de website met de verschillende geldende prijslijsten voor de Bestellers en welke mogelijkheden tot rapportering aan VITO hierin opgezet zullen worden (raamovereenkomst management).

---

## **I.12 Aanpassingen binnen de prijslijst**

Aangekondigde prijslijstwijzigingen dienen zo snel mogelijk te worden medegedeeld aan de verschillende Bestellers; bij voorkeur per e-mail waarbij een leesbevestiging wordt gevraagd.

De volledige historiek van alle prijslijsten gedurende de volledige raamovereenkomst moet te allen tijde raadpleegbaar zijn voor VITO en de besteller om vergelijkingen of statistische analyses mogelijk te maken.

---

## **I.13 Actuele versie van de prijslijst**

Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst mogen er – na goedkeuring door de aanbestedende dienst – items weggelaten/toegevoegd worden aan de prijslijst, op voorwaarde dat de aanpassing verenigbaar is met het voorwerp van de raamovereenkomst. Items die toegevoegd worden onder hoofde van “generatiewissel” zullen echter steeds minimaal de initiële korting van de vorige generatie behouden.

De dienstverlener zorgt ervoor dat de prijslijstvernieuwingen op een manier aangeleverd worden zodat vergelijkingen met de vorige versie op een eenvoudige manier gemaakt kunnen worden.

Tevens zorgt hij ervoor dat de historiek van prijslijsten steeds beschikbaar blijft.

De dienstverlener voorziet in communicatie met de Aanbestedende Overheid over die items van de prijslijst waarvan hij op de hoogte is of op de hoogte behoort te zijn dat zij (i) op een gegeven tijdstip niet langer leverbaar zijn (hierna “EOL”, End-Of-Life) (ii) niet langer ondersteund worden door de constructeur of een desgevallende community gespecialiseerd in onderhoud (hierna “EOS”, End-Of-Support).

De dienstverlener stuurt de Aanbestedende Overheid steeds en alle relevante Bestellers een voorafgaandelijke waarschuwing van 1 jaar en laat hen toe

- (i) Voor “EOL” : een laatste aankoop van het betrokken item te starten
- (ii) Voor “EOS” : te voorzien in een uitfaseringsplan van de betrokken technologie

Iedere niet naleving van deze verbintenis door de dienstverlener zal, onverminderd schadevergoeding, resulteren in de verplichting tot het leveren of verhuren van functioneel equivalent materiaal ten laste van de dienstverlener.

De dienstverlener kan de Aanbestedende Overheid verzoeken verouderde items van de prijslijst te verwijderen. De Aanbestedende Overheid zal redelijkerwijs daarmee instemmen indien die verwijdering geen afbreuk doet aan de oorzaak voor de Aanbestedende Overheid

om (i) deze overeenkomst te gunnen en (ii) om deze overeenkomst te gunnen aan de dienstverlener.

De dienstverlener kan de Aanbestedende Overheid van tijd tot tijd verzoeken items aan de prijslijst toe te voegen (hierna "technology refresh") . De Aanbestedende Overheid zal redelijkerwijs daarmee instemmen indien die toevoeging geen afbreuk doet aan de oorzaak voor de Aanbestedende Overheid om (i) deze overeenkomst te gunnen en (ii) om deze overeenkomst te gunnen aan de dienstverlener.

Voor hardware, ongeacht of het een koop of een huur betreft, is het voor de interpretatie van dit bestek een vast gegeven in de halfgeleider industrie dat het lithografieproces van halfgeleiderschakelingen miniaturiseert (bekend als Moore's law).

Het is de bedoeling van dit bestek dat generatiewissels van apparatuur gebaseerd op eerdere halfgeleidertechnologie naar apparatuur gebaseerd op latere halfgeleidertechnologie integraal deel uitmaken van het voorwerp van deze overeenkomst.

De Aanbestedende Overheid vraagt de dienstverlener om steeds de initiële korting die de dienstverlener heeft gecontracteerd op een huidige generatie onverkort toe te passen op een nieuwe generatie en die nieuwe generatie onverwijld, dit wil zeggen nooit later dan naar andere klanten aangeboden, geleverd of verhuurd wordt, aan te bieden aan de Aanbestedende Overheid en de Bestellers die zich inschreven op deze overeenkomst.

Voor software, ongeacht of het een licentie voor de duur van het betrokken intellectuele eigendomsrecht betreft dan wel een tijdelijke licentie, is het voor de interpretatie van dit bestek een vast gegeven in de software industrie dat het constructeurs vrij staat om van tijd tot tijd nieuwe grote versies van software uit te brengen ("Major releases").

De Aanbestedende Overheid vraagt de dienstverlener om steeds de initiële korting die de dienstverlener heeft gecontracteerd op een huidige generatie software toe te passen op een nieuwe generatie voor een zelfde functionaliteit en die nieuwe generatie onverwijld, dit wil zeggen nooit later dan naar andere klanten aangeboden, geleverd of verhuurd wordt, aan te bieden aan de Aanbestedende Overheid en de Bestellers die zich inschreven op deze overeenkomst.

---

## **I.14 Wisselkoersschommelingen**

Bij voorkeur worden de prijslijsten van de constructeurs opgegeven in EURO. De integrator garandeert dat hij voor minstens 80% van de aangeleverde prijslijsten door de constructeurs, deze in EURO prijslijst vorm consulteerbaar zal maken voor de bestellers.

De prijslijsten zullen maximaal elke maand nagekeken en eventueel aangepast worden aan eventuele wisselkoersschommelingen.

Elke prijslijst bevat de dollar (of andere koers)-ratio op startdatum van het contract, evenals de datum van wanneer de prijslijst geldt.

Na elke maand zal de integrator de wisselkoers vergelijken met de nieuwe wisselkoers, en eventueel aanpassingen doorvoeren in de prijslijst, en dit vanaf een wisselkoersverschil van meer dan 5% gemiddeld over die maand. Vergelijking nemen van de gemiddelde van die maand, in een vast tijdsvenster van één maand, vertrekkende vanaf de eerste kalenderdag van die maand.

De gehanteerde wisselkoersen zullen komen uit:  
<https://www.oanda.com/currency/historical-rates/>  
 en dit voor de waarde “midpoint”.

Vanaf een wijziging van meer dan 5% op de gemiddelde waarde van de maand, kan de nettoprijs aangepast worden.

De inschrijver geeft – in de inventaris - op per constructeur, voor welk aandeel de wisselkoers verantwoordelijk is in zijn herberekening van de eenheidsprijs.

Bij voorkeur wordt dan ook elke prijslijst voorzien met een extra herberekeningsveld (welk dan ook rekening houdt met dit percentage) voor automatische aanpassing van de nettoprijzen aan deze koersaanpassing.

#### Opmerking:

Indien een besteller dan ook het dossier bestelt binnen deze maand, dan kan er – zelfs indien de levering, en facturatie weken later zou zijn, geen enkele aanpassing meer gebeuren aan deze prijs en is dit de geldende prijs, ook voor facturatie.

## I.15 Prijsherzieningen

#### Dienstverlening:

Er wordt enkel toegestaan de prijzen voor de dienstverlening, en de eventuele aanpassing van te verlengen onderhoudscontracten te laten wijzigen volgens de formule hierbij:

Voor deze dienstverlening kan men – voor het aandeel manurenkost – een prijsherziening vragen vanaf het kalenderjaar 2018, en dit volgens de volgende formule:

$$P = P0 * (0.2 + 0.8 * (S/S0))$$

Waarbij

P : nieuwe manuurprijs (eerste nieuwe prijs in jaar+1 = 2018 )

P0 : oude manuurprijs

S : nieuwe index voor uitvalsbasis (land) consultant ( op unit labour cost/ Total economy ( annual growth rate)

S0 : oude index (startindex jaar 2017)

De indexen zullen bepaald en opgevolgd worden volgens de tabel uit de link vermeld hierbij, waarbij :

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| → Subject   | Unit Labour Cost   |
| → Sector    | Total Economy      |
| → Measure   | Annual growth rate |
| → Frequency | Annual             |

[http://stats.oecd.org/Index.aspx?DatasetCode=LFS\\_SEXAGE\\_I\\_R#](http://stats.oecd.org/Index.aspx?DatasetCode=LFS_SEXAGE_I_R#)  
 (“unit labour costs table” / “annual indicators table”)

De contractant zal een maand vóór ingang van de nieuwe tarieven een overzicht bezorgen van bovenstaande gegevens om VITO de nodige tijd te geven deze info te valideren.

Opmerking:

Indien de dienstverlener een Belgische vestiging betreft, dan zal in afwijking van de indextabel hierboven uitgegaan worden van de indexen zoals vermeld op de Agoria website: De Agoria index kan geconsulteerd worden op [www.agoria.be](http://www.agoria.be) (Feiten en cijfers – Prijsherzieningen – Refertelonen – Overzichtstabellen – Landsgemiddelde - Referteloonkost Eur/u +10 werknemers)

Items in de verschillende prijslijsten:

De netto eenheidsprijzen in euro zullen vast en niet aanpasbaar zijn tijdens het eerste jaar van raamovereenkomstsamenwerking, behoudens wisselkoersaanpassingen (cf.I.14).

Uitgezonderd wijzigingen in de referentieprijzlijsten zijn er geen prijsherzieningen (indexaties) en herzieningen van kortingspercentages van toepassing op deze raamovereenkomst.

De enig geldige prijs is de gepubliceerde referentieprijs geldig op de dag van de respectievelijke (deel)bestellingen, inclusief de in de offerte voorgestelde korting op de referentieprijs.

Het staat de aanbestedende overheid vrij deze nieuwe prijzen eventueel te benchmarken (cf. II.6) aan de op dat moment geldende tarieven in de markt.

Pas na akkoord van de VITO aankoopdienst, kan de dienstverlener de nieuwe tarieven activeren voor de afnemende bestellers.

---

## **I.16 Huur of leasing**

De “Besteller” heeft de mogelijkheid om de hardware, software, configuraties te huren of te leasen op projectbasis.

VITO als aanbestedende overheid gaat hierbij uit van een voorkeursmethodiek via Operational Lease (OPEX), waarbij er geen aankoopverplichting is voor VITO of de besteller na afloop van lease periode, noch een betaling van een verplichte residuele waarde.

De inschrijver geeft de intrestvoet (op kwartaalbasis). en de restwaarde op voor de verschillende huurperiodes van 1, 2, 3, 4 en 5 jaar.

De opgegeven intrestvoeten zijn vast gedurende de hele looptijd van deze Opdracht.

De facturen zullen op kwartaalbasis betaald worden.

In geval van leasing wordt de restwaarde te betalen bij het einde van de leasingperiode uitgedrukt in een percentage van de aankoopwaarde bij het aangaan van de leasing.

De percentages van de restwaarde mogen van jaar tot jaar verschillen.

De opgegeven percentages zijn vast gedurende de hele looptijd van de Opdracht.

Na het einde van de huurperiode zal de dienstverlener de apparatuur op zijn kosten komen inpakken voor transport & ophalen.

De verhuurder behoudt het risico, en blijft gedurende de ganse periode eigenaar van de verhuurde goederen.

De opgegeven intrestvoeten houden rekening met alle financiële en operationele kosten zoals daar zijn verzekering, transport, installatie, ontmantelingskosten, enz... Support en onderhoudskosten moeten apart beschouwd worden.

In geval de huurovereenkomst vroegtijdig wordt stopgezet door een Besteller (om redenen anders dan vermeld in II.5.1) zal de dienstverlener recht hebben op een vergoeding:

- de inschrijver deelt bij inschrijving van zijn offerte mede welke verbrekingsvergoeding van toepassing is; zowel op huur/leasing als op de support en maintenance.

---

## **I.17 Levertermijn**

De inschrijver geeft de gemiddelde levertermijn op van de productgroep die hij aanbiedt.

In de levertermijn is de tijd voor installatie en het bedrijfsklaar maken in de omgeving van de Besteller inbegrepen (met inbegrip van alle hardware, firmware en software in de overeengekomen versies, inbegrepen in de bestelling).

Bij elke deelbestelling wordt de definitieve levertermijn vooraf medegedeeld.

De opgegeven levertermijnen voor de deelleveringen mogen nooit langer zijn dan het dubbele van de opgegeven termijnen bij inschrijving.

---

## **I.18 Taalgebruik**

De offerte dient opgesteld te worden in het Nederlands. Engelstalige technische brochures zijn toegelaten, maar Nederlandstalige primeren.

---

## **I.19 Onduidelijkheden en vragen - vragensessie**

Indien in dit bestek onduidelijkheden staan of gegevens ontbreken kan men extra informatie of verduidelijkingen opvragen.

Hiervoor organiseert VITO één vragensessie **op 30 Juni 2016 van 10:00u tot 13:00u.**

**Enkel via deze weg kan een inschrijver mogelijke verduidelijking vragen omtrent de inhoud van het bestek voor prijsvraag.**

Om de vragensessie vlot te laten verlopen worden de potentiële inschrijvers die op de informatiesessie wensen aanwezig te zijn, verzocht om hun vragen op voorhand en uiterlijk tegen 27/06/2016 15.00u, door te mailen aan [datacenter.raamcontract@vito.be](mailto:datacenter.raamcontract@vito.be)

Enkel de vragen die uiterlijk tegen 27/06/2016 15.00u per email bij VITO zijn toegekomen, zullen tijdens de informatiesessie worden beantwoord. Tijdens de vergadering zal VITO mondeling antwoorden op de ingestuurde vragen.

Per kandidaat inschrijver staat VITO maximaal 5 aanwezige personen toe.

Hiervoor zal de kandidaat inschrijver uiterlijk op 27 juni 2016, 15:00u de naam, voornaam, Firma, GSM, E-mail, en BTW nummer firma doormailen van de personen die aanwezig zullen zijn naar [datacenter.raamcontract@vito.be](mailto:datacenter.raamcontract@vito.be) zodat een vlotte toegang verzekerd kan worden.

Locatie

VITO TAP

Boeretang 282

2400 Mol

Zie ook <https://vito.be/nl/contact/locaties>

---

## **I.20 Onderaanneming**

De inschrijver geeft bij de inschrijving op met welke Onderaannemer(s) hij de Opdracht wil uitvoeren en wat het aandeel van de Onderaannemer(s) omvat in de uitvoering van de raamovereenkomst.

De hoofdcontractant blijft verantwoordelijk tegenover de Aanbestedende Overheid/ Besteller, zelfs indien hij de aanneming geheel of gedeeltelijk aan Onderaannemers toevertrouwt.

De raamovereenkomst is niet overdraagbaar.

VITO als Aanbestedende Overheid laat een maximaal onderaannemingspercentage van 33 % toe op de gehele aannemingssom.

VITO als Aanbestedende Overheid laat standaard tevens niet toe dat de onderaannemers die voorgesteld werden bij de kandidatuurstelling gewijzigd worden gedurende de offertefase alsook tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Afwijkingen kunnen slechts aanvaard worden mits expliciete en schriftelijke goedkeuring door de Aanbestedende Overheid. De verbintenissen van dergelijke aard worden door de dienstverlener gedragen.

De Aanbestedende Overheid acht zich door geen enkele contractuele band met een derde verbonden. Het gebruik van onderaannemers(s), tijdelijk of definitieve verenigingen ontslaat de aannemer, noch ten volle noch ten dele, van de algemene en bijzondere voorwaarden van dit bestek of van latere contractuele bepalingen. Enkel de partij aan wie gegund werd, mag factureren, behoudens bij leasingdossiers.

---

## I.21 Vorm en inhoud van de uiteindelijke offerte

De inschrijver maakt zijn offerte op in het Nederlands en vult de inventaris in op het eventueel bij het bestek behorende formulier. Indien hij deze op andere documenten maakt dan op het voorziene formulier, dan draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier.

Prijzen moeten steeds opgegeven worden in euro.

### I.21.1 Technische specificaties

Gedetailleerde documentatie en informatie betreffende de technische waarde van de aangeboden apparaten en mogelijkheden, dient steeds – bij voorkeur elektronisch – gemakkelijk opvraagbaar te zijn.

---

## I.22 Verplicht elektronisch indienen van de offerte

### I.22.1 Algemeen

De offertes **moeten** elektronisch worden overgelegd via de e-tendering internetsite <https://eten.publicprocurement.be> die de naleving waarborgt van de voorwaarden van het KB van 15 juli 2011.

Meer informatie kan worden bekomen op de website <http://www.publicprocurement.be> of via de e-procurement helpdesk op het nummer +32 (0)2 790 52 00.

Voor een toelichting omtrent het indienen van een offerte door middel van elektronische middelen kunt u terecht op de informatiesessies die georganiseerd worden door het Departement Bestuurszaken en het Agentschap Ondernemen. U vindt de data van deze informatiesessies op <http://www.bestuurszaken.be/vorming-0>

Daarnaast werden ook een aantal organisaties geaccrediteerd om opleidingen omtrent het gebruik van e-tendering te geven. U kan voor de lijst van deze geaccrediteerde organisaties terecht op

<http://www.publicprocurement.be/portal/page/portal/pubproc/eprocopleidingen>

De offerte dient ten laatste te zijn opgeladen en door de bevoegde persoon ondertekend op **22 augustus 2016 om 15:00 uur**.

**Het indienen van een offerte door een inschrijver impliceert dat hij zich ertoe verbindt de bepalingen van het onderhavige bestek na te leven.** De door de inschrijver ingediende voorstellen in antwoord op de in het bestek opgenomen bepalingen of vragen vormen verbintenissen zijnerzijds. De inhoud van zijn offerte maakt immers wezenlijk deel uit van het contract, net als de preciseringen die hij dient te verstrekken naar aanleiding van eventuele verzoeken tot verduidelijking van zijn offerten.

### I.22.2 Documentformaat

Maak indien mogelijk zoveel mogelijk gebruik van documenten geschikt voor een Microsoft Office omgeving (Word, Excel, PowerPoint).

De volgende bestandsformaten zijn toegelaten:

- Microsoft Office formaten van 2003 of later
- Libre Office of Open Office formaten
- PDF-formaat (separate tekstlaag en beeldlaag)

De echtheid van de documenten kan te allen tijden worden aangetoond door de Hash code. Deze code is terug te vinden in het PV van Opening.

### Belangrijk

1. Maak geen linken naar documenten op het web of naar webpagina's tenzij dit uitdrukkelijk wordt gevraagd in de documenten. Toegevoegde ongevraagde linken worden als niet bestaand beschouwd.

### **I.22.3 Documentnamen**

Maak het ons makkelijker om uw uiteindelijke offerte te beoordelen.

Laat de namen van de opgeladen documenten met de **firmanaam** beginnen (liefst afgekort indien mogelijk), gebruik vervolgens een **volgnummer** gevolgd door een korte duidelijke **omschrijving** van het document

De naamgeving is zodanig ingegeven zodat alle documenten alfabetisch in volgorde staan zoals we ze moeten raadplegen.

Begin echter eerst met de

1. Administratieve documenten (inschrijvingsbiljet, Inventaris ...)
2. Technische documenten
3. Bijlagen

Voorbeeld:

Firmanaam\_01\_inschrijvingsdocument.docx  
Firmanaam\_02\_inventaris.docx  
Firmanaam\_03\_handtekenbevoegdheid.pdf  
Firmanaam\_10\_technische info.pdf  
Firmanaam\_20\_bijlage 1  
Firmanaam\_21\_bijlage 2

### **I.22.4 Buitenlandse inschrijvers**

U kunt als buitenlandse inschrijver de offerte en alle bijhorende documenten ondertekenen met een gekwalificeerd certificaat dat u kunt aankopen via een private actor en dat door de applicatie herkend wordt als een geldig certificaat dat geschikt is voor het plaatsen van wettelijke digitale handtekeningen ofwel met een elektronisch middel, aangekocht bij een private actor en waarvan zij zelf garanderen dat dit voldoet aan alle wettelijke voorwaarden:

- Gekwalificeerde certificaten die geschikt zijn voor het plaatsen van wettelijke digitale handtekeningen, kunnen aangekocht worden bij Belgische private actoren.
- Wanneer u als buitenlandse inschrijver een eigen elektronisch middel gebruikt, afgeleverd buiten België, om de handtekening te plaatsen, garandeert hij zelf dat deze handtekening voldoet aan de voorwaarden van het KB van 15 juli 2011. Deze

elektronische handtekening moet dus conform zijn met de regels van het Europees en het daarmee overeenstemmende nationaal recht inzake de geavanceerde elektronische handtekening met een geldig gekwalificeerd certificaat, waarbij deze handtekening werd gerealiseerd via een veilig middel voor het aanmaken van een handtekening. De e-tenderingapplicatie kan bij deze werkwijze aangeven dat zij de door u geplaatste handtekening niet herkent. Door de handtekening te plaatsen garandeert u dat ze voldoet aan de gestelde voorwaarden.

U voegt ook alle informatie aan de offerte toe in verband die de Aanbestedende Overheid toelaat na te gaan of het gebruikte elektronische middel geldig is en conform de bepalingen in de regelgeving.

---

### **I.23 Verbintenistermijn voor de uiteindelijke offerte**

De termijn gedurende dewelke de inschrijver door zijn offerte gebonden blijft, voor de raamovereenkomst bedraagt 180 kalenderdagen, te rekenen vanaf de uiterste datum voor ontvangst.

De offertes voor de referentiecassus blijven echter geldig gedurende een termijn van 6 maanden, ingaande op de dag van de toewijzing van de raamovereenkomst. De toewijzing van de raamovereenkomst gebeurt maximaal 120 dagen na de opening van de inschrijvingen.

De minimale kortingspercentages op de prijslijsten blijven gehandhaafd gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen.

#### Opmerking:

1. Geldigheid SBO's (Special Bid Offers) tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst: minimaal 14 kalenderdagen
2. De geldigheid van de projectoffertes is minstens 5 weken omwille van de doorlooptijd van het goedkeuringsproces bij sommige bestellers.

---

### **I.24 Toegangsrecht en kwalitatieve Selectie**

De onderstaand vermelde criteria werden aangewend in het eerder uitgestuurde bestek voor kandidatuur. Het feit dat een inschrijver dit bestek voor prijsvraag ontvangt, geeft aan dat hij met succes de selectiecriteria doorlopen heeft en bij de beste 5 kandidaten gerangschikt werd. Uiteraard blijven onderstaande criteria nog steeds gehandhaafd gedurende het verdere verloop van het contracteringsproces.

#### **1. Juridische situatie van de inschrijver (toegangsrecht)**

Door in te schrijven op deze Opdracht verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 20 §§1 en 1/1 van de wet van 15 juni 2006 betreffende overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en artikel 61 tot en met 66 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 betreffende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren.

## **2. Economische en financiële draagkracht van de inschrijver (kwalitatieve selectie)**

Om de financiële en economische draagkracht van de inschrijver aan te tonen dienen bij de inschrijving de volgende documenten en inlichtingen bijgevoegd te worden:

- Een passende bankverklaring (notoriëitsverklaring), (volgens KB plaatsing);
- Een bewijs van de verzekering tegen beroepsrisico's
- De antwoorden zoals opgegeven in de bijhorende kandidatuurstellingsquestionnaire

## **3. Technische bekwaamheid van de inschrijver (kwalitatieve selectie)**

- De inschrijver dient minimaal 3 gelijkaardige referenties (gelijkaardige dienstverleningscontracten, gelijkaardige grootte omvang mogelijke omzet ...) van de afgelopen 3 jaar met een omschrijving van de dienstverlening, de waarde en de contactgegevens van de klant.
  1. Naam firma
  2. Beschrijving Opdracht
  3. Contactpersoon en telefoonnummer en e-mail
- De antwoorden zoals opgegeven in de bijhorende questionnaire voor kandidatuur.

## **4. Professionele bekwaamheid van de inschrijver (kwalitatieve selectie)**

Inschrijvers dienen te bewijzen dat zij de capaciteit hebben om de raamovereenkomst conform de verwachtingen van de Aanbestedende Overheid uit te voeren. Deze capaciteit zal onder andere worden getoetst aan de hand van de antwoorden zoals opgegeven bij de vragen in de bijhorende kandidatuurstellingsquestionnaire alsook:

- De opzet van de organisatiestructuur voor het algemeen toekomstig management van deze raamovereenkomst
- Eventuele gelijkaardige contracten en aan te tonen ervaring op het gebied van management van soortgelijke raamcontracten
- Kennis en ervaring m.b.t. datacenter omgevingen (hardware/software/processen), inclusief ervaring op het gebied van ondersteuning en onderhoud
- Kwaliteitsbewaking binnen de organisatie en service level management

### **Belangrijke opmerking m.b.t. de questionnaire tot kandidatuur:**

De informatie die u opgeeft in de questionnaire beperkt zich strikt en exclusief tot de intekenende inschrijvers. Meer bepaald indien er cijfers of verwijzingen gebeuren naar eventuele moedermaatschappijen dan dienen zij ook effectief voor dit raamcontract actief te zijn.

## I.25 Gunningscriteria

De Opdracht/Raamovereenkomst zal gegund worden aan de inschrijver welke volgens de evaluatie van al deze criteria de economisch voordeligste regelmatige offerte, vanuit het oogpunt van de Aanbestedende Overheid, heeft ingediend.

De inschrijver dient bij zijn offerte de nodige documenten te voegen teneinde een evaluatie volgens de gunningscriteria mogelijk te maken.

| Beschrijving                                   | Gewicht    |
|------------------------------------------------|------------|
| <b>Referentiecassus</b>                        | <b>50</b>  |
| <b>Voorgesteld management raamovereenkomst</b> | <b>15</b>  |
| <b>Kostprijs</b>                               | <b>35</b>  |
| <b>Totaal gewicht gunningscriteria:</b>        | <b>100</b> |

### Berekening score referentiecassus:

Voor de evaluatie van dit gunningscriterium worden volgende elementen geëvalueerd en wordt gevraagd aan de inschrijver hiervoor een specifieke beschrijving bij de offerte mee te voegen:

- Technische omschrijving van de materialen en diensten
- Volledigheid van de omschrijving van de materialen en diensten
- De technische creativiteit en het innovatieve karakter m.b.t. de voorgestelde oplossingen
- De coherente samenhang van de aangeboden onderdelen en diensten, per gevraagde referentiecassus
- De openheid in standaarden en constructeur onafhankelijkheid van de voorgestelde oplossingen
- de duidelijke identificatie van de meegenomen risico's en risico beperkende voorziene maatregelen
- De gedetailleerde list/netto prijzen en gedetailleerde projectprijzen met resp. kortingen en totaalprijzen van de referentiecassus, incl de dag- en/of leasetarieven
- De aangeleverde tarieven voor profielen
- De mogelijke impact op de beschikbaarheid van infrastructuur/services van de aangeboden oplossingen
- De voorgestelde integrale visie en migratie aanpak waar van toepassing in de casus.
- Management en Projectaanpak bij elke referentiecassus
- ...

Hogergenoemde onderdelen van dit gunningscriterium worden niet als sub-criteria beschouwd maar geven aan met welke beoordelingselementen rekening wordt gehouden met de beoordeling van dit criterium; er wordt een globale beoordeling van dit criterium gemaakt in het licht van de voormelde elementen.

**Berekening score Voorgesteld Management Raamovereenkomst:**

Voor de evaluatie van dit gunningscriterium worden volgende elementen geëvalueerd en wordt gevraagd aan de inschrijver hiervoor een specifieke beschrijving bij de offerte mee te voegen:

- Voorgestelde Organisatie die rekening houdt met de geografische lokaties van de verschillende bestellers
- Voorgestelde rapporteringsmethodieken, de mogelijkheden en het gebruiksgemak hiervan
- Voorgestelde structuur ter ondersteuning van het management van de raamovereenkomst
- Het voorgesteld plan van aanpak voor de inwerkperiode van de raamovereenkomst
- Het voorgesteld plan van aanpak voor het benaderen van eventuele nieuwe toetredende entiteiten
- Het voorgesteld plan van aanpak voor de opvolging van de SLA's en KPI's.
- Het voorstel omtrent het gebruiksgemak en de openheid mbt de aanlevering van de actuele prijslijsten
- Voorgestelde manier(en) om de raamovereenkomst op een eenduidige en vlotte manier te faciliteren bij de verschillende bestellers
- Voorgestelde methodieken om de raamovereenkomst continu levendig te houden in de multiconstructeur-optiek
- Voorgestelde methodieken om de raamovereenkomst continu levendig te houden in de multibesteller-optiek
- Beschrijving hoe de integrator de opbouw zal doen voor de website met de verschillende geldende prijslijsten voor de Bestellers en welke mogelijkheden tot rapportering aan VITO hierin opgezet zullen worden
- Voorstellen rond continu verbeterproces
- Voorgestelde omzetbonus
- ...

Hogergenoemde onderdelen van dit gunningscriterium worden niet als sub-criteria beschouwd maar geven aan met welke beoordelingselementen rekening wordt gehouden met de beoordeling van dit criterium; er wordt een globale beoordeling van dit criterium gemaakt in het licht van de voormelde elementen.

**Berekening score kostprijs.**

Hiervoor zullen volgende onderwerpen verder in detail bekeken worden:

- De aangeleverde prijslijsten
- De volledigheid, de uitgebreidheid, de consistentie en relevantie van de aangeleverde prijslijsten
- De vastheid van het kortingspercentage bij generatiewisselingen over de constructeurs heen (aantonen door onderschreven bevestiging van constructeurs)
- De aangeleverde tarieven voor leasing
- De aangeleverde tarieven voor de van toepassing zijnde onderhouds- en servicedeskcontracten (in de prijslijsten).

- De aangeleverde tarieven voor profielen worden meegenomen in de berekening van de score van de referentiecassus
- Eventuele andere kosten raamovereenkomst
- ...

Hogergenoemde onderdelen van dit gunningscriterium worden niet als sub-criteria beschouwd maar geven aan met welke beoordelingselementen rekening wordt gehouden met de beoordeling van dit criterium; er wordt een globale beoordeling van dit criterium gemaakt in het licht van de voormelde elementen.

#### Opmerking: prijslijst

Voor de aangeleverde prijslijsten over alle inschrijvers heen zal een verzameling van circa 250 items over alle prijslijsten heen gekozen worden die verder t.o.v. elkaar vergeleken zullen worden over de constructeurs heen. De gekozen artikelen zullen voor 95% van de gevallen in de prijslijsten van de dienstverlener voorkomen.

Tijdens de evaluatie kan gevraagd worden om bepaalde items te vervangen door andere om een gelijkwaardige prijsvergelijking te kunnen bekomen tussen de verschillende inschrijvers.

Van al de geselecteerde inschrijvers wordt de gemiddelde kostprijs berekend.

De goedkoopste geselecteerde aanbieding krijgt de maximale waarde van het gunningscriterium.

Van elke andere geselecteerde inschrijver wordt het verschil in prijs berekend met de goedkoopste.

Dit verschil wordt gedeeld door 1/100 van de gemiddelde prijs. De uitkomst geeft aan hoeveel % de score van het gunningscriterium wordt verminderd.

Indien een negatieve waarde wordt bekomen wordt nul gegeven.

---

## **I.26 Varianten**

Vrije varianten worden niet toegestaan.

Er zijn geen verplichte of facultatieve varianten voorzien.

---

## **I.27 Opties**

De mogelijke jaarlijkse verlengingen (na de initiële 4 jaar) in uitvoering zijn opties.

Zij worden gelimiteerd tot 3 jaarlijkse verlengingen.

---

## **I.28 Keuze van offerte**

De Aanbestedende Overheid kiest de economisch meest voordelige regelmatige (rekening houdend met de gunningscriteria) offerte, die voldoet aan alle gestelde kwaliteits- en performantie-eisen.

Door de indiening van zijn offerte aanvaardt de inschrijver al de clausules van het bestek en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden. Voor zover tijdens het onderzoek van de offerte door de Aanbestedende Overheid wordt vastgesteld dat er door de inschrijver voorwaarden zijn gevoegd waardoor het onduidelijk is of de inschrijver zonder voorbehoud akkoord gaat met de voorwaarden van het bestek, behoudt de Aanbestedende Overheid zich het recht voor om de offerte als substantieel onregelmatig af te wijzen.

De Aanbestedende Overheid verbetert de rekenfouten en de zuiver materiële fouten in de offertes, zonder dat zij voor niet-ontdekte fouten aansprakelijk is. Hiervoor kan de Aanbestedende Overheid aan de inschrijver vragen om binnen de door haar bepaalde termijn de draagwijdte van zijn offerte te verduidelijken of aan te vullen, zonder deze te wijzigen, teneinde de werkelijke bedoeling na te gaan.

## **II. Contractuele bepalingen**

Dit tweede deel regelt de procedure die betrekking heeft op de uitvoering van de Raamovereenkomst/Opdracht.

Voor zover er niet van afgeweken wordt, is het koninklijk besluit van 14 januari 2013 en latere wijzigingen tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken van toepassing.

Opmerking: vanaf deze tekst zal de Aanbestedende Overheid (VITO) eveneens als “Besteller” genoemd worden.

---

### **II.1 Algemene bepalingen voor de raamovereenkomst**

De bepalingen van de volgende paragrafen zijn geldig voor zoverre er niet expliciet van wordt afgeweken bij de beschrijving van de verschillende separate(deel) opdrachten.

---

### **II.2 Technische projectkosten minimaal houden**

De basis van de raamovereenkomst is de werking op afroep. De technische leiding en verantwoordelijkheid over de organisatie en de structuur blijft bij de bestellers liggen, behalve als in uitzonderlijke gevallen een specifieke onderhoudsovereenkomst voor een specifiek domein werd afgesproken.

Enkel in geval van onderling overleg kan aanvaard worden dat er projectkosten worden gemaakt, en dit als een van de bestellers een specifiek project wenst op te starten. De projectdefinities zullen in principe worden gemaakt in samenwerking met de deelnemers die onder andere hiervoor worden aangetrokken.

---

### **II.3 Administratief bestelproces**

De communicatie verloopt in principe per mail, of per telefoon. Voor grotere projecten kan dit uiteraard toegelicht worden via mondeling overleg al dan niet ter plaatste bij de besteller.

De opdracht zal in principe in drie stappen verlopen.

1. Eerst wordt een prijsofferte gevraagd voor een opdracht. Er wordt hierover binnen de 2 werkdagen feedback gegeven. In het geval van projecten wordt er een termijn afgesproken voor de aflevering van de uiteindelijke offerte. Voor standaard dossiers bedraagt de offertetermijn 3 werkdagen.
2. De besteller kan dan – bij akkoord van de offerte – deze bestellen via zijn eigen ERP pakket of via de webshop die de dienstverlener voor deze raamovereenkomst zal opstellen.
3. De dienstverlener zorgt voor een opdrachtbevestiging binnen de 48 uren gestuurd naar de besteller

De dienstverlener zorgt voor een platform dat specifiek voor deze raamovereenkomst opgezet zal worden. Dit e-procurement-systeem met onmiddellijk prijsopgave, beschikbaarheid en leveringstermijn zal mee zorg dragen voor een betere service voor de besteller. De e-shop dient uiteraard gebruiksvriendelijk te zijn, met een krachtige zoekfunctionaliteit, en de juiste actuele prijzen te bevatten. Eventuele promo's van de eindconstructeurs worden ook in het platform geïntegreerd.

De geldigheid van de projectoffertes is minstens 5 weken omwille van de doorlooptijd van het goedkeuringsproces bij sommige bestellers.

Op facturen, zowel voor goederen, diensten als contracten, wordt het bestelbonnummer vermeldt. Indien dit niet het geval is kan de factuur geweigerd worden door de besteller.

Specifieke afspraken mbt de bestelprocedure kunnen verschillen tussen de bestellers en worden "bestellermatig" onderling afgesproken met de dienstverlener.

Alle toestellen zijn bedoeld voor zakelijk gebruik en een minimale TCO. Alle toestellen beschikken over de verplichte attesteringen. Voor alle geleverde producten wordt het attest "EC Declaration of Conformity" op eenvoudige vraag door de dienstverlener ter beschikking gesteld.

Looptijden van contracten, licenties, ... moeten maximaal met elkaar opgelijnd worden (desnoods eerste jaar gefragmenteerd) zodat het beheer ervan periodiek kan gebeuren. De mogelijkheid tot groeperen moet aangeboden worden, het liefst per jaar. Bovendien moet de besteller de mogelijkheid hebben om verdere opsplitsing van contracten te bekomen (bijvoorbeeld indien gesplitst over meerdere interne diensten).

---

## **II.4 Plaats van levering / uitvoering**

De items en diensten voor VITO worden normalerwijze ingezet in verschillende diensten en gebouwen van VITO, tenzij anders vermeld.

### Andere Bestellers:

Het leveringsadres voor de Bestellers (België wordt beoogd) zal vermeld worden op de bestelbon. Een akkoord over een wijziging van de leveringsplaats kan later gebeuren tussen de Besteller en de Dienstverlener.

De leveringen dienen vrij van alle kosten en in perfecte staat geleverd, (inclusief labeling van de verpakking cf. de wensen van de Besteller) en geplaatst te worden in de overheidsdiensten verspreid over het hele land volgens de wensen van de Besteller.

De Bestellers moeten alle informatie, nodig om een vlotte levering mogelijk te maken vermelden op de bestelbon. Indien het ontbreken van de nodige informatie een vertraging van de levering tot gevolg heeft, kan de Dienstverlener hiervoor niet verantwoordelijk gesteld worden.

---

## II.5 Looptijd

### II.5.1 Looptijd van een Opdracht

De looptijd van een Opdracht binnen de raamovereenkomst is per separate Opdracht bepaald en in het geval van leasing kan zij een looptijd hebben van maximaal 60 maanden.

Tijdens de periode van de uitvoering van de Opdracht heeft de Besteller het recht om te melden dat de prestaties van dienstverlening die worden geleverd:

- Met een onaanvaardbaar prestatieniveau conform de gevraagde SLA's/KPI's en/of;
- Die niet conform de vereisten presteert of;
- Die niet over de vereiste kennis, vaardigheden en ervaring beschikt om op het vereiste niveau te presteren.
- Die niet presteert op het vereiste niveau.

Indien dit het geval is, zullen beide partijen in overleg treden, om een plan van aanpak uit te werken en reeds maatregelen treffen (met indien nodig, een workaround) om wel aan de gestelde servicenormen te voldoen.

Indien eveneens dit plan van aanpak en/of de workaround niet leidt tot de gevraagde oplossing, en na een ingebrekestelling per aangetekend schrijven door de Besteller, kan deze laatste de Opdracht op elk moment stopzetten indien binnen een tijdspanne van 3 werkdagen na de ingebrekestelling niet verholpen is aan de niet-naleving.

Indien de technische bekwaamheid van de Dienstverlener niet meer gewaarborgd kan worden heeft de Besteller het recht om naar haar keuze de Opdracht te laten uitvoeren door een derde partij of de Opdracht stop te zetten.

In beide voorgaande gevallen zal de Dienstverlener de Besteller vergoeden voor alle bijkomende kosten en zal de Dienstverlener deze overdracht naar de derde partij of naar de Besteller te goeder trouw uitvoeren.

Ingeval van overmacht (volgens definitie van Belgisch recht) – langer dan 3 kalenderdagen - kan de Opdracht beëindigd worden door de Besteller, cf. bepalingen onder hoofdstuk II.7.

Alle gegevens, rapporten, servicedossiers, ... die het gevolg zijn van de al gemaakte kosten, zullen aan de Besteller worden overgemaakt.

De Dienstverlener kan eveneens geen extra kosten buiten de normale dienstverlening vragen.

Tijdens de opzegperiode zal de Dienstverlener maximaal de overdracht van informatie naar de Besteller toe verzekeren, en de continuïteit van de dienstverlening waarborgen.

## II.5.2 Looptijd van de raamovereenkomst

De looptijd van de raamovereenkomst begint op de aanvangsdatum die vastgelegd zal worden na kennisgeving sluiting. Zij heeft een duur van maximaal 7 jaar (4 jaar + 1 jaar + 1 jaar + 1 jaar verlengbaar).

De dienstverlener gaat akkoord om uiterlijk binnen 1 maand na kennisgeving sluiting raamovereenkomst te starten met de inwerkperiode in de raamovereenkomst, en de afnemende bestellers actief te benaderen. Eventuele kosten voor de inwerkperiode bij VITO als besteller dienen duidelijk vooraf gedetailleerd te worden bij de inschrijving, en de bijgevoegde inventaris.

De Bestellers hebben de mogelijkheid om tijdens de volledige duur van de raamovereenkomst te bestellen (geen enkele nieuwe aanvraag zal na het einde van de raamovereenkomst toegelaten worden).

Hiervoor plaatst de Besteller dan steeds een nieuwe Opdracht.

Onverminderd de toepassing van eventuele maatregelen van ambtswege, is de raamovereenkomst opzegbaar:

- Door de Dienstverlener: Er is geen mogelijkheid tot vroegtijdige opzegging van de raamovereenkomst
- door de Aanbestedende Overheid (VITO): ten alle tijde, mits een opzegtermijn van 90 kalenderdagen, te betekenen per aangetekend schrijven.
- door de Aanbestedende Overheid (VITO): bij ernstige tekortkoming/wanprestatie, mits een opzegtermijn van 10 kalenderdagen, te betekenen per aangetekend schrijven

De opzegging van de raamovereenkomst an sich onder de hiervoor vermelde voorwaarden houdt voor geen enkele partij een recht op extra vergoeding in en heeft geen effect op de al door de Bestellers afgesloten lopende Opdrachten.

Tijdens de opzegperiode zal de Dienstverlener maximaal de overdracht van informatie naar VITO toe verzekeren, en de continuïteit van de dienstverlening waarborgen.

---

## II.6 Benchmark clause - marktconformiteit

VITO als aanbestedende overheid is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst de onder deze raamovereenkomst geleverde Diensten en/of Apparatuur en de daarvoor geldende tarieven en prijzen op regelmatige tijdstippen te onderwerpen aan een marktconformiteitsonderzoek. Een der doelen van de raamovereenkomst is dat VITO of de Besteller direct een BAFO (Best-And-Final-Offer) bekomt en niet moet gaan onderhandelen om de beste prijzen te bekomen (ook buiten de raamovereenkomst). Het is aan de dienstverlener om steeds weer goede prijzen te onderhandelen voor de raamovereenkomst en deze toe te voegen aan de prijslijsten of bij projectoffertes te voegen.

Op eenvoudige vraag van een besteller zal de dienstverlener de nodige bewijsstukken voorleggen, die aantonen dat de dienstverlener de prijsafspraken naleeft.

Voor het marktconformiteitsonderzoek streeft VITO er in alle redelijkheid naar om drie prijsopgaven van drie verschillende aanbieders te evalueren.

Bij het uitvoeren van het onderzoek worden onder meer een of meerdere van de volgende criteria gebruikt: de aard, duur en hoeveelheid van de Diensten en/of Apparatuur, kwaliteit van de Diensten en/of Apparatuur (o.a. beschikbaarheid van de dienst, reparatietijd, betrouwbaarheid van het netwerk), netto prijzen (inclusief eenmalige, periodieke en gebruiksafhankelijke vergoedingen) voor de Diensten en/of Apparatuur, en ondersteuning door de klantenservice.

Het uitgangspunt voor aanpassing van de tarieven van de afgenomen Diensten en/of Apparatuur is dat de tarieven maximaal 4% naar boven toe mogen afwijken van vastgestelde marktprijs.

Als het verschil groter is dan 4%, verlaagt de dienstverlener zijn tarieven totdat er maximaal 4% verschil ontstaat. Mocht dit maximale prijsverschil van 4% niet haalbaar zijn, dan heeft VITO als aanbestedende overheid het recht de opdracht die de aanleiding tot het marktconformiteitsonderzoek was te beëindigen (mocht deze reeds geplaatst zijn) met inachtneming van een opzegtermijn van 3 werkdagen, of de opdracht elders te bestellen.

De nieuwe tarieven gaan in op de eerste dag van de eerstvolgende maand na het moment dat Partijen de nieuwe tarieven hebben vastgesteld. De nieuwe tarieven worden vastgelegd in een nieuwe prijslijst bij de raamovereenkomst.

Indien de dienstverlener tijdens de looptijd van de raamovereenkomst haar standaardprijzen en standaardtarieven voor de Apparatuur en/of een Dienst gaat verlagen, zal de dienstverlener onverwijld een passend voorstel doen.

Tijdens de regelmatige management review meetings zullen deze onderzoeken eveneens verder als onderwerp aan bod komen, in de “Balanced Score Card”- bespreking met de dienstverlener.

#### Opmerking: Bestellers

Het staat de bestellers eveneens vrij eventuele mogelijke issues op marktconformiteit binnen de raamovereenkomst te bespreken met de dienstverlener en deze te melden aan VITO als aanbestedende overheid.

Wanneer VITO een melding bekommt, zullen ook deze mee genomen worden als besprekingspunt in de regelmatige management review meetings met de dienstverlener.

---

## **II.7 Overmacht en schorsing van de opdracht**

Als, door een geval van overmacht (volgens definitie van Belgisch recht), een van de partijen ertoe wordt gebracht zijn respectievelijke prestaties te onderbreken, zal de uitvoering van deze raamovereenkomst worden geschorst gedurende de tijd dat de partij(en) niet in de mogelijkheid zijn haar (hun) verplichting(en) na te komen of kan de opdracht definitief beëindigd worden.

De schorsing verlengt de contractueel vastgelegde tijdstippen niet voor de raamovereenkomst.

Voor wat betreft de tijdstippen van de individuele opdracht, zullen partijen in overleg treden om samen in gezamenlijk akkoord een nieuwe termijn af te spreken.

Tijdens de periode van schorsing, - behalve bij schorsing omwille van een defect - zullen enkel de huurprijzen blijven doorlopen en verder vergoed worden, alle andere kosten worden tijdelijk geschorst.

Als overmacht wordt onder andere aanschouwd : bijvoorbeeld brand, natuurgeweld, nucleaire ramp,... maar ook andere catastrofale gebeurtenissen buiten de controle en wil van de partijen.

Bij een schorsing van de opdracht met meer dan 3 Kalenderdagen heeft de besteller het recht de opdracht te beëindigen.

---

## **II.8 Duurzaamheid**

De uitvoerder van de gegunde Opdracht dient producten en toestellen te leveren of te gebruiken die de minste impact hebben op milieu, energie, volksgezondheid, klimaat, afval en natuurlijke hulpbronnen. Hiertoe voegt de inschrijver een lijst toe van de toestellen en producten met verwijzing naar de gevraagde kenmerken. Dit kan bijvoorbeeld door te vermelden welk Eco-label een product of toestel heeft. [www.ecolabel.be](http://www.ecolabel.be) alsook of een toestel energie-efficiënt werkt (bvb. Energy Star)

---

## **II.9 Maatschappelijk verantwoord ondernemen**

Bij de uitvoering van de Opdracht dient de Dienstverlener te voldoen aan de basisnormen die sociale verantwoordelijkheid waarborgen. Deze werden opgesteld door de International Labour Organisation (ILO) [WWW.ILO.ORG](http://WWW.ILO.ORG).

- Verbod op dwangarbeid (conventies nr.° 29 betreffende de gedwongen of verplichte arbeid, 1930, en nr.° 105 betreffende de afschaffing van de gedwongen arbeid, 1957);
- Het recht op vakbondsvrijheid (conventie nr.° 87 betreffende de vrijheid tot het oprichten van vakverenigingen en de bescherming van het vakverenigingsrecht, 1948);
- Het recht van organisatie en collectief overleg (conventie nr.° 96 betreffende het recht van organisatie en collectief overleg, 1949);
- Het verbod op discriminatie inzake tewerkstelling en verloning (conventies nr.° 100 betreffende de gelijke beloning, 1951 en nr.° 111 betreffende discriminatie (beroep en beroepsuitoefening), 1958);
- De minimumleeftijd voor kinderarbeid (conventie nr.° 138 betreffende de minimumleeftijd, 1973), alsook betreffende het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (conventie nr.° 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

---

## II.10 Verzekeringen

De Dienstverlener sluit de verzekeringen die zijn aansprakelijkheid inzake arbeidsongevallen dekken, alsook zijn burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van derden bij de uitvoering van de Opdracht, evenals een verzekering tegen beroepsrisico's.

Binnen een termijn van dertig dagen na het sluiten van de Opdracht/Raamovereenkomst toont de Dienstverlener aan dat hij deze verzekeringscontracten is aangegaan, aan de hand van een attest waaruit de door de Opdrachtdocumenten vereiste omvang van de gewaarborgde aansprakelijkheid blijkt.

Op elk ogenblik tijdens de uitvoering van de Opdracht/Raamovereenkomst legt de Dienstverlener dit attest over, binnen een termijn van vijftien dagen na ontvangst van het verzoek van de Aanbestedende Overheid.

De minimale dekking van de verzekering dient € 2.500.000,00 per gebeurtenis te zijn.

---

## II.11 Aansprakelijkheid van de Dienstverlener

Alle materialen aangewend of gebruikt door de Dienstverlener zullen volledig in overeenstemming zijn met de relevante specificaties zoals bepaald in de Opdracht en zullen nieuw zijn, van de hoogste kwaliteit ten einde de veiligheid, de goede werking en de duurzaamheid van het apparatenpark niet in gevaar te brengen en minimaal in overeenstemming met de vereisten uiteengezet in deze raamovereenkomst.

Alle dienstverlening en uitvoering van eventueel aangegane servicecontracten zal in overeenstemming zijn met de relevante specificaties en verwachtingen zoals bepaald in de overeengekomen service- en supportcontracten, of Opdrachten.

De verklaring van de dienst van bestemming op de leveringsbon duidt enkel op het aantal te leveren artikelen en de eventuele zichtbare schade van de verpakking van het materieel.

De Bestellers zijn in geen geval aansprakelijk voor de schade aan personen, diensten of goederen die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van de activiteiten van de Dienstverlener die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht. De Dienstverlener vrijwaart de Besteller tegen elke vordering van schadevergoeding door derden in dit verband.

De Dienstverlener is eindverantwoordelijke en draagt de verantwoordelijkheid voor zijn Onderaannemers evenals voor de via hem bestelde services bij de dienstverleners en constructeurs. Alle aan de Dienstverlener opgelegde verplichtingen gelden eveneens voor de prestaties die betrekking hebben op zijn Onderaannemers. Indien moeilijkheden ontstaan tussen de besteller en de Dienstverlener (of Onderaannemer, of constructeur) zorgt de Dienstverlener voor de volledige en correcte afhandeling van de dossiers (schade, compensatie,...) waarbij de invloed voor de Besteller minimaal is.

De Dienstverlener blijft tot op het einde van het huur- of leasingcontract verantwoordelijk voor het verhuurde/geleased materieel.

---

## II.12 Aansprakelijkheid van de Bestellers

Door het plaatsen van een bestelling verbindt iedere Besteller zich ertoe de aangekochte items te gebruiken volgens de behoeften zoals voorzien door het bestek en conform de door de Dienstverlener geleverde technische gebruiksaanwijzing. De Dienstverlener verbindt zich ertoe dat dergelijke gebruiksaanwijzing geen beperkingen aan het gebruik stelt die strijdig zouden zijn met de oorzaak van deze overeenkomst, ongeacht of die gebruiksaanwijzing van hemzelf uitgaat of van een derde.

In die gevallen waar de Dienstverlener ongeschikt gebruik bewijst, gebeurt het ongeschikt gebruik onder de volledige verantwoordelijkheid van de respectievelijke Besteller. De Besteller verbindt zich ertoe niets zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Dienstverlener aan de geleverde goederen te veranderen. Elke andere verandering gebeurt onder de volledige verantwoordelijkheid van de Besteller.

De Besteller is verantwoordelijk voor de gelijkvormigheid van zijn elektrische installatie.

---

## II.13 Borgtocht

Voor de Aanbestedende Overheid (VITO) :

Voor Opdrachten waarvan het bestelbedrag groter is dan 30.000 EUR en waarbij de levertermijn groter is dan 50 kalenderdagen is een borgtocht vereist van 5 % van het bestelbedrag (incl. BTW).

Het bewijs hiervan moet binnen de 30 kalenderdagen volgend op de dag van de bestelling aan VITO, voorgelegd worden.

### Andere Bestellers:

De Aanbestedende Overheid treedt op als Opdrachtcentrale. De finaliteit van de Opdracht bestaat dus niet alleen uit het voorzien in de eigen behoefte maar ook in deze van de mogelijke Bestellers zoals vermeld onder punt 1.3.1 van dit bestek. De omvang van de behoefte wordt door de Bestellers tijdens de uitvoering van de Opdracht uitgedrukt. Bijgevolg kan bij de aanvang van de Opdracht geen totale aannemingssom worden bepaald en heeft de Aanbestedende Overheid geen zicht op een geraamd maandelijks bedrag van de Opdracht.

Vandaar dat in dit bestek, de Bestellers tijdens de plaatsing van de bestellingen, een forfaitaire borgtocht, welke echter gelimiteerd is tot maximaal 5% van de totale bestelwaarde van de Opdracht, kunnen opvragen bij de Dienstverlener. Beide partijen zullen op dat moment met elkaar in overleg treden omtrent de finale bepaling van dit forfaitaire borgtochtbedrag.

De vrijgave van de borgtocht gebeurt eenmalig op het einde van de Opdracht na schriftelijke aanvraag van de Dienstverlener.

De borgtocht wordt gesteld binnen dertig dagen volgend op de dag waarop de Opdracht wordt gesloten.

### **II.13.1 Vrijgave borgtocht**

Deze borgtocht wordt in zijn totaliteit vrijgegeven na het beëindigen van de bestelling.

In elk geval stuurt de Dienstverlener het verzoek tot vrijgave van de borgtocht naar de Besteller.

---

### **II.14 Wijziging onderaanneming**

Behoudens schriftelijk akkoord van VITO mag de Dienstverlener in geen geval tijdens de uitvoering van de Opdracht/Raamovereenkomst:

1. een gedeelte of alle rechten en verplichtingen voortvloeiend uit onderhavige Opdracht/Raamovereenkomst afstaan,
2. de uitvoering van deze Opdracht/Raamovereenkomst of een gedeelte hiervan in onderaanneming geven,
3. zich door derden met hetzelfde oogmerk laten vervangen.

Ook bij wijziging van onderaanneming zal de Dienstverlener moeten blijven voldoen aan de eisen gesteld in I.20.

Indien de Dienstverlener niet langer in staat zou zijn de werkzaamheden uit te voeren zal hij VITO hiervan onmiddellijk in kennis stellen.

---

### **II.15 Oplevering en Waarborgtermijn/garantieperiode**

#### **II.16 Voorlopige oplevering**

Bij het verstrijken van de verificatietermijn, wordt naargelang het geval een proces-verbaal van voorlopige oplevering of van weigering van oplevering opgesteld.

Er zal een proces-verbaal opgesteld en ondertekend worden door beide partijen. Indien er geen opmerkingen zijn zal dit proces-verbaal als PV van voorlopige aanvaarding aangenomen worden.

In het andere geval zal het proces-verbaal vermelden welke beslissingen er genomen worden door de Dienstverlener en welke maatregelen hij zal treffen om aan de vastgestelde fouten te verhelpen binnen 2 weken maximum. Indien de uitvoering dan voldoet, wordt een voorlopige tegenaanvaarding uitgesproken. Zoniet behoudt VITO zich het recht voor het geheel van de leveringen en prestaties te weigeren.

**De risico-overdracht** zal plaatsgrijpen op het tijdstip van het ondertekenen door beide partijen van het proces-verbaal van voorlopige aanvaarding, of indien noodzakelijk, van de voorlopige tegen-aanvaarding.

### **II.16.1 Waarborgtermijn : voor de aankoopitems**

De waarborgtermijn voor elke Opdracht bedraagt standaard minimum **12** kalendermaanden, **tenzij anders vermeld in de Opdrachtdocumenten**.

De waarborgtermijn begint vanaf de dag van de voorlopige oplevering op de leveringsplaats (door Besteller goedgekeurde Site Acceptance Test).

Het materiaal, de apparaten en hun toebehoren, afkomstig zowel van de Dienstverlener als van zijn Onderaannemers, moeten volledig beantwoorden aan de technische specificaties van deze bestelling en vervaardigd zijn uit nieuwe materialen van eerste kwaliteit.

Alle stukken zullen vrij van fouten en gebreken zijn, ten einde de veiligheid, de goede werking en de duurzaamheid van de installatie te verzekeren.

Het geheel van de levering en/of installatie, of geheel van de dienstverlening is gewaarborgd gedurende 12 maanden vanaf de indienststelling (voorlopige aanvaarding) (ten laatste 18 maanden na de levering indien de indienststelling door de Besteller wordt vertraagd) tegen alle materiaalgebreken, constructie- en werkingsfouten.

De waarborg blijft echter verworven tot op de datum van de definitieve aanvaarding, indien deze plaatsvindt na de afloopdatum van voornoemde waarborgperiode om redenen te wijten aan de Dienstverlener.

Gedurende de garantieperiode is de Dienstverlener verantwoordelijk voor de goede werking van de toestellen en alle onderdelen, dienstverlening en toebehoren waarvoor de garantie telt. Tijdens de garantieperiode vallen alle kosten ten laste van de Dienstverlener (verplaatsings- en verblijfskosten, arbeidsloon, onderdelen, verzendingskosten, ...). De Dienstverlener brengt eventueel verbeteringen aan om een herhaling van defecten of onregelmatigheden te voorkomen zonder extra kosten voor de Besteller.

Deze vervangingen of veranderingen zullen zo spoedig mogelijk worden uitgevoerd (cf. III.2.2) en de kosten hiervan (inbegrepen transport, afbreken en terug monteren, verplaatsingskosten en prestaties van dienstverleners- of Onderaannemerspersoneel, enz,...) vallen geheel ten laste van de Dienstverlener.

Tevens waarborgt de Dienstverlener de vervangen en/of veranderde onderdelen gedurende een nieuwe periode van 1 jaar vanaf de nieuwe indienststelling.

De Dienstverlener zal garantie die hij in eigen naam en voor eigen rekening bedingt bij de constructeur transparant doorgeven ten gunste van de Besteller.

Deze laatste zal het voorwerp uitmaken van een bijzonder proces-verbaal van aanvaarding.

Bij defecten of het niet functioneren volgens de specificaties van meer dan 10 dagen of bij gecumuleerde buiten gebruikstelling van meer dan 10 kalenderdagen tijdens de garantieperiode, zullen deze dagen automatisch een verlenging van de garantieperiode inhouden voor het dubbele van de duur van de defecten. Deze regel geldt ook tijdens de periode van een onderhoudsovereenkomst; d.w.z. de onderhoudsperiode wordt verlengd

met het dubbele van de duur van de defecten indien die meer dan 5 kalenderdagen bedragen tijdens de duur van de periode.

De inschrijver duidt in detail aan wat de garantie verder inhoudt.

Indien de Dienstverlener, na aanmaning (bij overschrijding van de 10 kalenderdagen), weigert over te gaan tot herstelling, wijzigingen of vervangingen, behoudt VITO zich het recht voor na ingebrekestelling door middel van een aangetekend schrijven dat zonder gevolg is gebleven binnen de 48 uur na zijn ontvangst, over te gaan tot het laten uitvoeren van werken of leveringen, het geheel volledig op kosten, risico's en gevaren en onder volledige verantwoordelijkheid van de Dienstverlener.

#### Opmerking:

Bovenstaande waarborgen zullen slechts gelezen worden als resultaats- of inspanningsverbintenissen (naargelang de context), indien een bestelling aangeeft dat het gaat om een “proof of concept” (dan inspanningsverbintenis), en dat voor zolang die proof of concept duurt en in de mate dat de proof of concept niet omgezet wordt in een koop, waarop dan onverminderd de waarborgen van toepassing zijn zoals hierboven beschreven.

### **II.16.2 Waarborgtermijn : Voor de leasing/huur items**

Aangezien de Dienstverlener zelf eigenaar blijft van de apparatuur, moet hij geen waarborgtermijn specificeren.

De Dienstverlener waarborgt het ongestoorde gebruiksrecht van de huurder gedurende de huur of lease periode.

### **II.16.3 Waarborg: voor uitvoeringsprestaties op de dienstverlening**

De Dienstverlener dient de continuïteit en de correctheid van de dienstverlening te waarborgen.

Eveneens garandeert de Dienstverlener dat de diensten van goede kwaliteit en vakmanschap zijn, en zullen worden uitgevoerd met de grootst mogelijke professionele vaardigheid, zorg en ijver in overeenstemming met de hoogst mogelijke standaarden door voldoende gekwalificeerd en ervaren personeel en in strikte conformiteit met de bepalingen en voorwaarden in dit bestek.

VITO evalueert de Dienstverlener op regelmatige meetings m.b.t. aspecten die verband houden met o.a. de kwaliteit van zijn dienstverlening, het naleven van de oplegde uitvoeringstermijnen en de vlotte samenwerking met VITO, en de andere Bestellers.

Het staat vrij dat de andere Bestellers dit eveneens op regelmatige tijdstippen uitvoeren voor hun Opdrachten.

Tijdens de periode van de uitvoering van de Opdracht heeft VITO het recht om te melden dat de prestaties van de Dienstverlener worden geleverd:

- Met een onaanvaardbaar prestatieniveau en/of;
- Die niet conform de vereisten uitgevoerd worden;

In dit geval zal de Dienstverlener binnen de vijf werkdagen of een andere redelijke termijn, schriftelijk af te spreken met VITO, na ontvangst van de melding van VITO, de nodige

maatregelen treffen zodat de continuïteit en correctheid van de Opdracht niet in het gedrang wordt gebracht.

De Dienstverlener zal de kosten voor deze aanpassingen op zich nemen.

In geval de Dienstverlener verzuimt dit te doen binnen de gestelde redelijke termijn, kan een compensatieclaim gevorderd worden en kan de Opdracht van rechtswege worden beëindigd wegens contractuele wanprestatie ("ernstige tekortkoming").

---

## **II.17 Definitieve oplevering**

De definitieve oplevering heeft plaats bij het verstrijken van de waarborgtermijn. Ze gebeurt stilzwijgend wanneer de levering gedurende die termijn geen aanleiding tot klachten heeft gegeven. Wanneer de levering tijdens de waarborgtermijn aanleiding heeft gegeven tot klachten, wordt binnen vijftien dagen voorafgaand aan het verstrijken van die termijn een proces-verbaal van definitieve oplevering of van weigering van definitieve oplevering opgesteld.

---

## **II.18 Weigeringsclausule**

Indien bij de voorlopige tegen-aanvaarding de waarborgen niet gehaald worden of, indien de voorlopige tegen-aanvaarding uitblijft wegens redenen niet te wijten aan de Besteller, dan heeft deze het recht het geheel van de leveringen en prestaties te weigeren en in dit geval vallen alle kosten van afbraak en terugneming ten laste van de Dienstverlener.

Tevens zal de Dienstverlener de som van alle reeds uitgevoerde betalingen terug op de rekening storten van de Besteller.

De mogelijkheid bestaat evenwel dat, op het ogenblik van de weigering, om uitbatingredenen, de Besteller verplicht is met de installatie verder te werken, ondanks de vastgestelde gebreken en tekortkomingen, in afwachting dat de Besteller andere maatregelen kan treffen om een ononderbroken productie te verzekeren.

Hieruit spruit voort dat de installatie, zelfs ingeval van weigering, ter beschikking van de Besteller blijft zolang deze dit noodzakelijk acht.

Iedere andere oorzaak die, tot bij het einde van de waarborgperiode, de levering van Dienstverlener voor industriële uitbating ongeschikt maakt (vb verlengde of frequente stilstanden, vroeg- en voortijdige sleet, geen reproduceerbaarheid der metingen, enz....) zou een weigering verrechtvaardigen, met dezelfde gevolgen zoals hierboven omschreven.

---

## II.19 Personeel

De wetgeving omtrent het ter beschikking stellen van personeel dient ten allen tijde te worden gerespecteerd.

De dienstverlener zal zorgen dat al de personeelsleden (en tevens deze van de onderaannemers) hun bijhorende opleidingen en relevante certificaten voor deze raamovereenkomst volledig overeenkomen met de voorgestelde informatie uit de kandidatuurstellingsdocumenten.

Het behalen van bijkomende certificaten en opleidingen in lijn met het ICT-profiel van het personeelslid van de dienstverlener of zijn onderaannemer(s), relevant voor deze raamovereenkomst Datacenter en de hieruit voortvloeiende opdrachten, zullen steeds aan de aanbestedende overheid bekend gemaakt worden, naast het verstrekken van de volledige historiek.

De dienstverlener waakt erover dat zijn medewerkers (of onderaannemers) steeds de nodige vorming en certificatie hebben om de opdrachten kwaliteitsvol uit te voeren, in het bijzonder voor de competenties m.b.t. het ondersteunen van producten, technologieën en methodieken die in de markt als kwaliteitsvol/marktleiders beschouwd kunnen worden.

### II.19.1 De functionele taken van de dienstverlener

De dienstverlener dient minimaal personeel toe te wijzen voor de hieronder beschreven functies, alsook de profielen beschreven in III.2. VITO of de besteller gaat ervan uit dat het personeel van de dienstverlener en zijn mogelijke onderaannemers steeds volgens het “goede huisvader-principe” werken.

#### II.19.1.1 Key-account manager

Inzake contractbeheer zal de dienstverlener de rol van key-account manager toewijzen aan een vast contactpersoon in zijn organisatie. De key-account manager is de voornaamste contactpersoon voor uitvoering van de opdracht. Hij is als centraal aanspreekpunt (SPOC) verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de raamovereenkomst opdat deze correct wordt uitgevoerd. Hij vertaalt de doelstellingen van de bestellers van deze raamovereenkomst naar de verschillende uitvoerende functies en volgt ze op. De dienstverlener zal steeds een key-account manager voor VITO en de besteller ter beschikking hebben die tevens overkoepelend de raamovereenkomst beheert. De kost van het accountmanagement maakt integraal deel uit van de aanbidding en zal niet apart worden aangerekend. Gebrek hieraan is een incompetentie en zal aldus beoordeeld worden.

De key-account manager van de dienstverlener heeft o.a. de volgende verantwoordelijkheden ten aanzien van VITO of de besteller:

1. De Key-Account Manager fungeert als het centrale aanspreekpunt aangaande alle contractuele, financiële, administratieve en commerciële vragen in het kader van de raamovereenkomst;
2. Inrichten van de commerciële besprekingen met VITO of de besteller. De Accountmanager voorziet de nodige technische ondersteuning vanuit de dienstverlener (pre-sales, project management...) bij de voorbesprekingen met VITO of de besteller

betreffende gevraagde projecten, leveringen en/of diensten. De key account manager staat in voor het tijdig indienen van (deel)offertes;

3. Erop toezien dat de facturatie vanuit de dienstverlener voldoet aan alle vormvereisten en de noodzakelijke details bevat zoals onderling overeengekomen;
4. Alle wijzigingen aan contractuele documenten tijdens de duurtijd van het contract met VITO of de besteller bespreken en de nodige geautoriseerde managers van de dienstverlener betrekken waar nodig;
5. Hij staat in voor de controle, opvolging en het functioneel management van de opdracht per besteller en raamovereenkomst-overkoepelend;
6. Geeft aan de eventuele onvrede van VITO of de besteller over de geleverde (deel)prestatie(s) adequate oplossingen of zeer tijdelijke workarounds indien oplossingen onmogelijk zijn op heel korte termijn;
7. Staat in voor al de te verstrekken rapporteringen (cf. II.23) aan VITO en de bestellers;
8. Staat in voor alle periodieke overleg (cf. II.21);
9. Staat in voor de opvolging en goede werking van de eventuele onderaannemers;
10. Instaan voor de tijdige overdracht van alle contractgegevens i.h.k.v. exitmanagement bij de constructeurs bij het einde van de raamovereenkomst aan VITO of de besteller of een aangestelde derde die de diensten overneemt.(cf. II.24)
11. Op vraag van VITO of de besteller een update aanleveren van productcatalogi, prijslijsten, kortingen.

#### **II.19.1.2 Projectmanager**

De projectmanager wordt aangesteld voor specifiek uit te voeren projectopdrachten bij VITO of de besteller binnen de raamovereenkomst. Hij zorgt voor o.a. (zie ook III.2.5):

- plan van aanpak van het project,
- duidelijke aflijningen van projecten,
- tijdslijnen met mijlpalen, naast tijdsopvolging en –bewaking,
- alignering met eventuele andere (al dan niet reeds lopende) projecten bij VITO of de besteller,
- projectmanagement,
- kostenopvolging en –bewaking
- ...

Indien meerdere projecten tegelijk door de dienstverlener uitgevoerd worden bij VITO of besteller, zal de dienstverlener een overkoepelende projectenmanager aanstellen, zodat geen interferentie of andere moeilijkheden kunnen ontstaan door de verschillende projecten. De dienstverlener blijft de eindverantwoordelijke voor de goede afloop van projecten en is tevens verantwoordelijk voor alle onderaannemers.

#### **II.19.1.3 Service manager**

De Service manager staat in voor de goede werking van de Servicedesk en de technische ondersteuning van VITO en de bestellers. Hiervoor is deze voor VITO en de besteller de SPOC.

Inzake service management, zal de dienstverlener de rol van Service Manager toewijzen aan een vaste contactpersoon in zijn organisatie. De Service manager van de dienstverlener heeft volgende verantwoordelijkheden ten aanzien van VITO of de besteller:

1. Verantwoordelijk zijn voor de inrichting en aansturing van alle te leveren diensten aan VITO of de besteller ten einde SLA's (cf. III.2.7) te respecteren.
2. Verantwoordelijk zijn voor het aanpassen en verbeteren in de operationele werkafspraken (i.c. incident management, lokale interventies, enz) tussen VITO of de besteller en de dienstverlener tijdens de looptijd van het contract.
3. Als eerste escalatiepunt optreden bij de dienstverlener voor VITO of de besteller wanneer de dienstverlening niet volgens afspraken verloopt.
4. De service manager van de dienstverlener zal op deelnemen aan het overleg met de SRM (cf. II.21) .

### **II.19.2 Vervanging van medewerkers van de Dienstverlener (continuïteit) die opdrachten uitvoeren ter plaatse bij de Besteller**

De dienstverlener dient tijdig wijzigingen in personeel aan VITO of de besteller door te geven.

De Dienstverlener dient, bij vervanging van een medewerker die betrokken is bij de Opdracht, de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Indien deze gebeurt in de vorm van een overdracht naar een persoon met een hoger profiel, zal de kost echter niet aangepast worden naar dit hoger profiel.

Bij vervanging van een medewerker, ongeacht de oorzaak hiervan (langdurige ziekte, ontslag, ...), zal de Dienstverlener de Besteller informeren over alle ondernomen stappen. De Besteller zal inspraak krijgen in de selectieprocedure. Dit houdt onder meer in dat de Dienstverlener de curriculum vitae van de kandidaten overmaakt aan de Besteller, een gesprek tussen de Besteller en de kandidaten regelt en de Besteller het recht heeft om een bepaalde kandidaat te weigeren.

De nieuwe medewerker zal een gelijkwaardig profiel en kennis (inclusief certificatie) hebben als de te vervangen persoon in overeenstemming met de eisen opgenomen in hoofdstuk "Technische vereisten en specificaties".

Tijdens de periode van de uitvoering van de Opdracht heeft de Besteller het recht om te melden dat de prestaties van een medewerker van de Dienstverlener worden geleverd:

- Met een onaanvaardbaar prestatieniveau en/of;
- Die niet conform de vereisten presteert en/of;
- Die niet over de vereiste kennis, vaardigheden en ervaring beschikt om op het vereiste niveau te presteren.

In dit geval zal de Dienstverlener binnen de vijf werkdagen of een andere redelijke termijn, schriftelijk af te spreken met de Besteller, (bij aanwerving van nieuwe geschikte medewerker) na ontvangst van de melding van de Besteller, de nodige maatregelen treffen zodat de continuïteit van de Opdracht niet in het gedrang wordt gebracht. Deze wissel zal verlopen, zonder invloed op de continuïteit van de dienstverlening.

De Dienstverlener zal al de kosten voor de personeelsvervanging op zich nemen. De "overbruggingsperiode", incl. opleidingen, certificaties, enz. in het kader van gegevensoverdracht en training zal niet gedragen en bekostigd worden door de Besteller.

De Dienstverlener zal tevens een realistisch plan van aanpak opstellen voor de volledig kosteloze transfer van de know-how naar een ander personeelslid, bij verlaten bij de Besteller van de te vervangen medewerker van de inschrijver.

In geval de Dienstverlener verzuimt dit te doen binnen de gestelde redelijke termijn, verliest de Dienstverlener het recht om de betrokken medewerker te vervangen, kan een compensatieclaim gevorderd worden en kan de Opdracht van rechtswege worden beëindigd wegens contractuele wanprestatie.

---

## **II.20 Aanwervingsclausule**

Elke Partij (inclusief Onderaannemers) kan bij toestemming, en kostenloos, uit eigen beweging een aanwerving aanbieden aan een medewerker van de andere Partij of deze uit eigen beweging in dienst nemen of doen nemen onder om het even welk statuut, binnen zowel de eigen organisatie als de organisatie van de samenstellende leden, door het actief stellen van daden die de werknemers of aangestelden van de andere Partij er zouden kunnen toe aanzetten bij de aanwervende Partij in dienst te gaan.

Deze clausule blijft geldig voor de hele duur van de Raamovereenkomst en van de daaropvolgende twaalf (12) maanden vanaf het einde van de Raamovereenkomst.

---

## **II.21 Supplier Relationship Management (SRM) en review meetings**

Beide partijen gaan akkoord een governance model te activeren voor deze raamovereenkomst, dit zowel overkoepelend voor de raamovereenkomst, voor VITO als aanbestedende overheid, alsook voor de separate bestellers (in rechtstreeks overleg) , indien zij dit verwachten.

Het governance model bestaat uit verschillende lagen gaande van operationeel overleg, kwartaal overleg, naar technical innovation overleg, als naar management overleg.

De deelnemers zijn per overleg gedefinieerd en zijn in overeenstemming met het type overleg. Tijdens de kick off meeting bij de start van de raamovereenkomst, zullen de functies hiervoor ingevuld worden. Indien het zinvol is, of gewenst, kunnen op bepaalde momenten vertegenwoordigers van andere dienstverleners of partners, of afnemende entiteiten toegevoegd worden.

### Operationeel overleg:

- Het operationeel overleg is gericht op de uitvoering van de dienstverlening, in lijn met de SLA.
- Houdt zich bezig met service levels, changes, incidenten, problemen op dagelijkse basis.
- Houdt toezicht op de SLA en rapporteert samenvattingen aan het kwartaal overleg.
- Wisselt informatie uit over geplande activiteiten voor de komende periode die invloed kunnen hebben op de uitbestede processen en werkzaamheden.

- Neemt initiatieven om zaken te escaleren naar het kwartaal overleg indien ze op operationeel niveau onvoldoende of onvoldoende structureel worden opgelost. Bijvoorbeeld: incidenten/problemen, verbeteringsacties of innovaties.
- Bespreekt zaken die op operationeel gebied betrekking hebben op contractuele en commerciële zaken. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, kan geëscaleerd worden naar het kwartaal overleg.
- Ontvangt van het kwartaal overleg input voor processen, SLA, monitoring, etc.

#### Kwartaal overleg

Tijdens de duur van de raamovereenkomst gaat de dienstverlener ermee akkoord op regelmatige basis (ca 4 x per jaar) review meetings te houden met VITO.

Te bespreken onderwerpen zijn onder andere, minimaal:

- Algemeen: beheer raamovereenkomst, evolutie toetredingen raamovereenkomst, review meetings,...
- Technische competentie binnen de raamovereenkomst en de opdrachten: kennis, capaciteit, capabiliteit, uitvoering,...
- Commercieel: conformiteit offertes, facturaties, aanpassingen binnen de prijslijst en marktconformiteit, pro-activiteit
- Capabiliteit dienstverlener: key accountmanagement, inzet mbt de raamovereenkomst, technische innovatie en samenwerking,...
- Continu verbeterproces: rapportering en KPI, flexibiliteit, doelstellingen opvolging,...
- VITO procedures en vereisten: alignering met de basisverwachtingen van de raamovereenkomst,...

De methodiek die VITO hiervoor gebruikt, is via Balanced Score Card, waarbij elk kwartaal de evolutie van de samenwerking gemeten en geëvalueerd wordt.

#### Management overleg:

Minimaal 1 x per jaar wordt er een management review meeting gehouden.

De management review meeting:

- richt zich op het ontwikkelen van de relatie op een hoog niveau.
- houdt het overzicht en de visie met betrekking tot het gebruik van de raamovereenkomst over alle entiteiten heen
- richt zich op de alignering van de dienstverlening met de doelen en prioriteiten van de aanbestedende overheid en de bestellers afzonderlijk.
- houdt zich bezig met strategische ontwikkelingen.
- houdt zich bezig met innovatie, en de opzet van de jaarlijkse doelstellingen

Technical innovation overleg kan op vraag van VITO of de besteller ook ingericht worden door de Dienstverlener of constructeur.

Buiten deze review meetings, zullen o.a. ook regelmatige meetings opgezet worden voor technische kennisoverdracht, als mogelijks ook initiatieven met betrekking tot netwerking tussen de bestellers van deze raamovereenkomst.

Eveneens realiseren zowel de besteller als de dienstverlener zich dat IT continu blijft ontwikkelen en dat een goede bedrijfsvoering vereist dat men bij de relevante IT ontwikkelingen kan aansluiten, tenzij er goede redenen zouden zijn om dan niet te doen. Vandaar dat beide partijen zich engageren op regelmatige basis hierover overleg te plegen, om ervoor te zorgen dat het basisraamcontract met en aan de nieuwste technieken kan aangevuld worden.

---

## **II.22 Continu verbeterproces – jaarlijkse doelstellingen**

Tijdens de duur van de raamovereenkomst zullen de aanbestedende overheid en de dienstverlener er samen naar streven verbeteringen door te voeren, met als doel:

- De kwaliteit van de diensten te verbeteren;
- Een hogere mate van efficiëntie te bereiken in de uitvoering van de diensten en leveringen;
- De prijzen te kunnen laten dalen;
- Innovatieve oplossingen te zoeken en aan te reiken.

Elk jaar zullen beide partijen bij aanvang het nieuwe jaar – tijdens het management overleg – met elkaar bespreken op welk soort verbeteringen, en gedurende welke periode het accent gelegd zal worden.

### Opmerking:

Elke separate besteller, heeft eveneens het recht om rechtstreeks met de dienstverlener, soortgelijke doelstellingen – voor zijn specifieke situatie- af te spreken.

---

## **II.23 Rapportering**

De Dienstverlener zal - op vraag van VITO – per Besteller maandelijks een rapport ter beschikking stellen dat minimaal de volgende elementen bevat:

- De omzet per constructeur (inclusief details);
- De doorlooptijd van offerte-aanvraag tot bestelling, tot levering;
- de geregistreerde incidenten en hun afhandeling;
- gepresteerde uren met detaillering voor de Opdracht/deelopdracht/taak mbt afgenomen diensten per consultant (per onderwerp en per profiel);
- beschikbaarheidsmetriek, bvb bij cloud;
- Het overkoepelend overzicht over alle Bestellers heen, dient op maandelijkse basis enkel raadpleegbaar te zijn voor VITO.
- Mogelijke bijkomende rapporteringen kunnen door de Besteller aangevraagd worden, rechtstreeks naar de Dienstverlener, mits VITO geïnformeerd wordt hierover.

- SLA-rapporteringen (cf.III.2.7): De dienstverlener bewijst dat hij zijn SLA's al dan niet haalt. Indien de SLA's niet worden gehaald doet de dienstverlener een voorstel van penalisatie, dit kan onder de vorm van een extra korting tov het volume.
- ...

#### Rapportering raamoverkoepelend (enkel voor VITO als Aanbestedende Overheid):

- De omzet, opgegeven per maand, over alle bestellers heen, en de totale jaaromzet tot op dat moment
- Tijdens de kwartaalmeetings met VITO worden deze omzetcijfers eveneens even kort toegelicht
- Een overzicht van - alle gefactureerde bestellingen met het nodige detail van die facturen, gesorteerd per besteller - alle op dat moment open bestellingen, gesorteerd per besteller.
- De entiteiten die de afgelopen periode bij de raamovereenkomst als besteller toegetreden zijn (cf. I.3)
- Mogelijke komende Initiatieven en/of events die de constructeurs op de agenda hebben staan
- ...

VITO zal als aanbestedende overheid met deze gegevens vertrouwelijk omgaan.

---

## **II.24 Einde van de raamovereenkomst (Exitclausule- Retransitie)**

Re-transitie is van toepassing indien (een deel van) de raamovereenkomst wordt beëindigd en de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) worden overgedragen van de Latende Dienstverlener naar de Verkrijgende Dienstverlener of de Aanbestedende Overheid.

Daar deze raamovereenkomst uitgaat van een aankoppeling door bijkomende “bestellers”, zullen de hierbij vermelde teksten eveneens kunnen “herhaald” worden per specifieke besteller afzonderlijk, ttz per “besteller” zal – indien de besteller dit vereist - een re-transitieplan uitgewerkt worden dat voor hem specifiek is uitgewerkt. Vandaar dat de teksten hierna spreken van de “besteller” ipv de “aanbestedende overheid”.

Op vraag van de besteller maar uiterlijk één jaar voor het beëindigen van de raamovereenkomst (al dan niet met de verlengingen) moet het re-transitieplan (met een planhorizon van minstens een half jaar) in de vorm van een fixed price met resultaatsverbintenis voor uitvoering aangeboden worden.

Opm: Elke besteller zal dan – in het geval zij een re-transitie verwachten - , separaat de nodige afspraken maken hieromtrent met de uiteindelijke dienstverlener.

Het voorgaande geldt ook indien de verantwoordelijkheden worden overgedragen naar meerdere dienstverleners.

Hiervoor is het volgende noodzakelijk:

1. Overeenstemming tussen de besteller en de Latende Dienstverlener over de re-transitie activiteiten en verantwoordelijkheden op basis van een compleet en definitief re-transitieplan (met o.a. strategie & tijdsplanning, financieel en operationeel plan, inclusief overdracht en transformatieplanning) dat de overdracht van de 'end-to-end' verantwoordelijkheid voor dienstverlening van de Latende naar de Verkrijgende Dienstverlener bevat.
2. Overeenstemming tussen de besteller en de Verkrijgende Dienstverlener over een compleet en definitief transitieplan (met o.a. strategie & tijdsplanning, financieel en operationeel plan, inclusief overdracht en transformatieplanning) en alvast over een concept re-transitie plan (voor wanneer de dienstverlening door de Verkrijgende Dienstverlener mocht eindigen).
3. Aansluiting tussen het onder 1 bedoelde re-transitieplan en het onder 2 bedoelde transitieplan; bij voorkeur in de vorm van overeenstemming tussen de Besteller, de Verkrijgende Dienstverlener en de Latende Dienstverlener. De re-transitie van de Latende Dienstverlener wordt in samenhang met de transitie van de Verkrijgende Dienstverlener binnen één project georganiseerd waarbij tussen partijen overeenstemming bestaat over de tijdsduur en beoogde datum van overdracht (zonder nadere detaillering uitvoerbaar, bijvoorbeeld in de vorm van een projectplan).
4. Elke Dienstverlener zorgt in overleg met de besteller voor het actueel houden van het (hem betreffende) re-transitieplan (inclusief bijbehorende kostenopgave), minimaal eenmaal per jaar, of zoveel vaker als nodig indien de dienstverlening wijzigt.
5. De Latende Dienstverlener zal de benodigde re-transitie activiteiten op verzoek van de besteller aanpassen en operationeel afstemmen met de Verkrijgende Dienstverlener.
6. De Verkrijgende Dienstverlener (of de besteller) verkrijgt de voor een soepele overdracht van de dienstverlening noodzakelijke data, informatie en middelen van de Latende Dienstverlener. Slechts voor zover die soepele overdracht daardoor niet wordt gehinderd, worden het intellectueel eigendom en de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd.
7. Overeenstemming tussen de Besteller en de Latende Dienstverlener over de periode van nazorg en ondersteuning (op basis van inspanningsverplichting) na afronding van de re-transitie.

## **II.24.1 Samenwerking**

- De Verkrijgende Dienstverlener en de Latende Dienstverlener zullen zich inspannen om op een professionele wijze met elkaar en de Aanbestedende Overheid samen te werken, ten einde een soepele overdracht van de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening te bewerkstelligen. Partijen werken bij voorkeur samen middels overlegsgremia waarin ze allen zijn vertegenwoordigd.
- De belanghebbenden borgen dat er geen blokkerende constructies in de dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle transitie als re-transitie in de weg kunnen staan en dat data, informatie en middelen zoveel mogelijk tussen deze partijen vrij overdraagbaar is en gebruikt mag worden.
- Bij een re-transitie levert de Latende Dienstverlener binnen vier weken na verzoek van de besteller, een actueel re-transitieplan op, met een compleet overzicht van alle data (inclusief metagegevens), informatie, gebruiksovereenkomsten, onderhoudsovereenkomsten en middelen.

- De Verkrijgende en Latende Dienstverlener leggen ieder in hun eigen re-transitieplan duidelijk vast, uit welke fasen het re-transitieproject is opgebouwd, inclusief een gedetailleerd budget per fase.
- De afrekening zal gebeuren conform de offerte.

### **II.24.2 Beheersing continuïteit**

- De Latende en de Verkrijgende Dienstverlener stemmen hun transitie en re-transitie activiteiten zorgvuldig op elkaar af, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan en de bedrijfsvoering van de besteller maximaal is geborgd.
- De Latende Dienstverlener verleent een gebruiksrecht voor die zaken in zijn eigendom aan de besteller, die de besteller nodig heeft om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De vergoeding daarvoor zou niet hoger moeten zijn dan wat hiervoor tijdens de looptijd van de raamovereenkomst (expliciet of impliciet) in rekening werd gebracht.
- Partijen bewaken de continuïteit van de dienstverlening en de overdracht binnen de besturing van de operatie (run) als de verantwoordelijke projectbesturing. Partijen komen overeen op welke wijze partijen en hun functionarissen gedurende de transitie en re-transitie onderling samenwerken.
- De Latende en de Verkrijgende Dienstverlener houden zich ook tijdens de transitie en re-transitie aan de richtlijnen van de besteller inzake architectuur, beveiliging en voorwaarden vastgelegd in deze raamovereenkomst "Datacenter", tenzij anders overeengekomen.
- De Latende noch de Verkrijgende Dienstverlener zal medewerking aan de totstandkoming en uitvoering van het re-transitie plan opschorten indien zich een geschil voordoet. Bij geschillen zal prioriteit gegeven worden aan oplossingen om bij de besteller de continuïteit te garanderen en de planning aan te kunnen houden.

### **II.24.3 Risico beperking**

- De Latende en de Verkrijgende Dienstverlener borgen dat bij aanvang van de transitie en re-transitie met de besteller een realistisch risicokader is afgestemd, om het risico bewustzijn tussen en binnen de partijen te maximaliseren.
- De Latende Dienstverlener draagt de eindverantwoordelijkheid voor de afgesproken kwaliteit (inclusief "service levels") van de (nog niet overgedragen) dienstverlening totdat de Besteller of de Verkrijgende Dienstverlener de overdracht van de dienstverlening heeft geaccepteerd. Partijen maken afspraken over de mate waarin de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de transitie en de re-transitie mag worden gecompromitteerd.
- De Latende Dienstverlener zal de medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening (althans hun kennis en ervaring) ook beschikbaar houden voor de uitvoering van de re-transitie.
- Partijen verlenen hun medewerking aan een eventuele audit in opdracht van de Uitbesteder, met als doel om aan te tonen dat partijen aan hun (wederzijdse) transitie en re-transitie verplichtingen hebben voldaan.

---

## II.25 Uitdienststelling toestellen – verplichtingen

De Besteller kan aan de Dienstverlener vragen om bij uitdienststelling van aangekochte toestellen deze te komen ophalen, dit zonder kosten voor de Besteller. Over de eventuele restwaarde wordt onderhandeld.

Indien de dienstverlener de toestellen niet komt ophalen binnen de overeengekomen termijn, worden deze toestellen op zijn kosten opgestuurd en een administratieve boete van 250 EUR zal worden opgelegd. De eventuele borgstelling wordt pas vrijgegeven na uitvoering van de ophaling.

### Opmerking:

Voor nog technisch werkende toestellen, dient eveneens de mogelijkheid te bestaan om deze via “trade in” tegen een - op dat moment te bepalen prijs – terug in te ruilen.

---

## II.26 Boeten wegens laattijdige levering

Het louter verstrijken van de eventuele verlengde uitvoeringstermijn stelt de Dienstverlener in gebreke. Alle voorschriften betreffende de boeten wegens laattijdige uitvoering treden van rechtswege in werking, zonder enige kennisgeving of bericht.

De boeten wegens laattijdige uitvoering worden berekend naar rata van 0,1% per kalenderdag vertraging, met een maximum van 7,5% van de waarde van de dienst waarvan de uitvoering met dezelfde vertraging gebeurde.

### Opmerking:

- De Besteller behoudt zich evenwel het recht voor om per bestelling deze mogelijks te verstrengen, in overleg met de Dienstverlener.
- De Besteller behoudt zich eveneens het recht voor om in geval van “weigering” conform hoofdstuk II.18 eveneens over te gaan tot een bijkomend gesprek voor de mogelijke activatie van een boete.

---

## II.27 Facturatie

Alle informatie, methoden, formules, technieken en alle procédés, systemen en programma's die worden ontwikkeld of geleverd door de dienstverlener in opdracht van de besteller en betaald door de besteller behoren toe aan de klant.

De facturatie kan ten vroegste plaats vinden in geval van:

1. Aankoop  
Na acceptatie van de volledige deelopdracht
2. Diensten  
Maandelijks

### 3. Huur / leasing

1. Op het einde van elk kwartaal (31 maart, 30 juni, 30 september en 31 december) het verschuldigde bedrag.
2. Het huur / leasing bedrag van het eerste kwartaal en het laatste kwartaal wordt berekend pro-rata de werkelijke huurtermijn.
3. Wanneer in het afgelopen kwartaal de huur of leasing stopt en er dient apparatuur te worden teruggenomen, kan pas gefactureerd worden na de volledige terugname.

## **II.27.1 Facturen voor VITO**

De factuur dient buiten de wettelijke vermeldingen volgende gegevens te vermelden:

- Het bestelnummer
- De factuur voor diensten dient een detail te vermelden van de geleverde (uur) prestaties en de toegepaste eenheidsprijzen.

De factuur wordt opgemaakt aan en verstuurd naar:

VITO  
Dienst financiën  
Boeretang 200  
2400 MOL

Facturen dienen in PDF formaat te worden opgestuurd per e-mail naar [FINANCE@VITO.BE](mailto:FINANCE@VITO.BE).

## **II.27.2 Facturen voor de andere Bestellers**

De Bestellers bepalen welke extra informatie de factuur dient te bevatten en naar welke afdeling de factuur dient gestuurd te worden.

De facturen worden rechtstreeks aan de Bestellers overgemaakt, aan het adres dat de Besteller hiervoor opgeeft.

---

## **II.28 Betalingstermijn**

De Besteller beschikt over een verificatietermijn van 30 kalenderdagen vanaf de datum van de levering om de formaliteiten betreffende de oplevering te vervullen. Deze termijn gaat in de dag volgend op de dag waarop de leveringen ter bestemming zijn gekomen, voor zover de Aanbestedende Overheid in het bezit van de leveringslijst of factuur wordt gesteld.

De betaling van het aan de Dienstverlener verschuldigde bedrag vindt plaats binnen de betalingstermijn van 30 kalenderdagen vanaf de datum van beëindiging van de verificatie, voor zover de Aanbestedende Overheid tegelijk over de regelmatig opgemaakte factuur beschikt, alsook over de andere, eventueel vereiste documenten. Deze factuur geldt als schuldvordering.

Opm:

Er worden geen voorschotten betaald.

---

## **II.29 Omzetbonus – Coördinatie vergoeding**

Op het einde van het eerste jaar van de raamovereenkomst zal een omzetbonus berekend worden over de jaartotaalomzet van alle gemaakte bestellingen over alle bestellers heen.

Deze bonus zal jaarlijks door de dienstverlener, in de vorm van een creditnota (excl. BTW), aan de aanbestedende overheid toegekend worden.

De bonus dient als vergoeding aan de aanbestedende overheid voor het algemeen overkoepelend coördineren van de raamovereenkomst.

Dit proces zal jaarlijks herhaald worden.

De inschrijver geeft in het offerteformulier aan, welk percentage op de totaalomzet van de raamovereenkomst hij kan toekennen als omzetbonus.

---

## **II.30 Aanbieden van test- en beoordelingsmateriaal (PoC)**

Zowel tijdens de evaluatie als na een eventuele gunning kan voor een opdracht op eenvoudige vraag van de besteller de dienstverlener uitgenodigd worden om een bepaald toestel, een bepaalde proefsopstelling of een bepaald proces in proefopstelling bedrijfsklaar te demonstreren of aan te bieden en op te stellen in de lokalen van de besteller om een bijkomende beoordeling te kunnen maken over de kwaliteit van het aangeboden materiaal en dit binnen onderling afgesproken een termijn kennisgeving.

Dit is een last van de aanneming indien dit specifiek vermeld werd in de prijsvraagdocumenten van die opdracht. Het niet of onvolledig aanbieden van de proefopstelling of de test kan leiden tot uitsluiting van de opdracht.

De besteller kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele beschadiging van het testmateriaal. De besteller zal het testmateriaal als een bonus pater familias behandelen. Dit materiaal wordt terug opgehaald op afroep van de besteller.

De vraag voor monsters of proefopstellingen zal uiteraard steeds in verhouding zijn met de belangrijkheid van het betreffende project: ofwel omwille van de belangrijkheid in bedrag van het project, ofwel omwille van de pilootwaarde en pilootrisico van het project.

---

## **II.31 Regeling van geschillen**

Bij moeilijkheden of vaststelling van divergenties in de interpretatie of uitvoering van onderhavige Opdracht, bij lacunes hieromtrent en meer algemeen, in geval van geschillen, verklaren de partijen zich akkoord om te overleggen en te goeder trouw een oplossing te zoeken.

Bij gebrek aan akkoord en alvorens over te gaan tot gerechtelijke stappen, kunnen de partijen overeenkomen om een beroep te doen op één of meerdere deskundigen die met wederzijdse instemming aangeduid worden.

In laatste instantie zijn, voor VITO als Aanbestedende Overheid en Besteller, de gerechtshoven van Turnhout bevoegd.

De andere Bestellers bepalen zelf welke gerechtshoven van toepassing zijn.

---

## **II.32 Publiciteit**

De Dienstverlener verbindt zich ertoe over deze Opdracht geen publiciteit te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VITO. Hij mag evenwel de Opdracht vermelden als referentie.

---

## **II.33 Onverenigbaarheden**

De uitvoering van de Opdracht is onverenigbaar met elke activiteit die een belangenvermenging of een schijn van belangenvermenging vertoont.

Mocht een belangenvermenging ontstaan tijdens de uitvoering van de Opdracht dan dient dit binnen de 48 uur na vaststelling schriftelijk te worden gemeld. In overleg zal een oplossing hiervoor worden gezocht.

Indien er geen oplossing gevonden kan worden, dan behoudt de Besteller het recht de Opdracht te beëindigen.

---

## **II.34 Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

De Dienstverlener mag de aan hem toevertrouwde gegevens en programma's niet gebruiken voor andere doeleinden dan die beschreven in de Opdrachtdocumenten. Na uitvoering of eventuele stopzetting van de Opdracht worden de hem toevertrouwde documenten teruggegeven en de programma's en gegevens verwijderd van digitale en analoge media, die eigendom zijn van de Dienstverlener. De Dienstverlener mag de informatie van deze Opdracht niet kenbaar maken aan derden.

Elke overtreding van de gestelde voorwaarden, indien door VITO of de besteller als ernstig weerhouden, zal aanleiding geven tot stopzetting van de Opdracht, met eventuele eis tot schadevergoeding.

De dienstverlener krijgt toegang tot vertrouwelijke informatie van de besteller. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan de knowhow, de professionele methode en procedures, de commerciële plannen en alle informatie die als vertrouwelijk wordt bestempeld. Het meenemen van dergelijke informatie onder gelijk welke vorm geeft aanleiding tot het betalen van een schadevergoeding.

### Opmerking:

Indien de inschrijver als kandidaat weerhouden blijft voor de prijsvraag van de offerte, dan dient deze bereid te zijn een Non Disclosure Agreement te tekenen, deze is reeds toegevoegd als bijlage bij de kandidatuur ter informatie.

---

## **II.35 (Intellectueel) eigendom en licenties, vrijwaring**

Deze Raamovereenkomst beoogt geen wijziging tot stand te brengen in aanspraken van partijen of derden op intellectuele eigendomsrechten.

Zonder andersluidende afspraken blijft ieder der partijen, of de licentiegevers van partijen, bij uitsluiting gerechtigd tot de intellectuele eigendomsrechten van al hun werken,

waaronder software en documentatie, inclusief alle uitbreidingen, wijzigingen, verbeteringen en afgeleide werken daarvan.

Alle rechten van intellectuele eigendom van software of een ander werk dat specifiek ten behoeve van de besteller wordt ontwikkeld door de dienstverlener, berusten bij de besteller.

Ieder der partijen ("de Vrijwarende Partij") vrijwaart de ander partij ("de Gevrijwaarde Partij") van rechtsvorderingen van derden die er op zijn gebaseerd dat het gebruik door de Gevrijwaarde Partij van door de Vrijwarende Partij geleverde of ter beschikking gestelde software, hardware of andere zaken inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van de betreffende derde, behoudens voor zover de inbreuk is veroorzaakt doordat de Gevrijwaarde Partij haar verplichtingen onder deze Overeenkomst niet nakomt. Voorwaarde voor deze vrijwaring is dat de Gevrijwaarde Partij de Vrijwarende Partij in het voorkomende geval direct schriftelijk op de hoogte stelt van de claim van de derde en de afhandeling van de claim, waaronder begrepen het eventueel treffen van een schikking, overlaat aan de Vrijwarende Partij.

---

## **II.36 Illegaal verblijvende onderdanen**

Wanneer de Dienstverlener of Onderaannemer het in artikel 49/2, vierde lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt waarmee zij ervan in kennis wordt gesteld dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt, onthoudt deze onderneming zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de Opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de Opdracht te geven, en wel tot de Aanbestedende Overheid (VITO) een bevel in andere zin zou geven.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde Dienstverlener of Onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel door de Dienstverlener of de Aanbestedende Overheid (VITO), dat zij de in artikel 49/2, eerste dan wel tweede lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze onderneming;
- ofwel door middel van de in artikel 35/12 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking, dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt.

De Dienstverlener of Onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die zij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

- 1° de Onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de Opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de Opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/2 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze Onderaannemer een illegaal verblijvende onderdaan van een derde land tewerkstelt;
- 2° de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de Onderaannemer, ingevolge waarvan de onderneming is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;

3° de Onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verdere onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

---

## **II.37 Loon verschuldigd aan werknemers**

Wanneer de Dienstverlener of Onderaannemer het in artikel 49/1, derde lid van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt van kennisgeving waarmee zij ervan in kennis wordt gesteld dat zij een zwaarwichtige inbreuk heeft begaan op de verplichting haar werknemers tijdig het loon te betalen waarop deze recht hebben, onthoudt zij zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de Opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de Opdracht te geven, en wel tot zij het bewijs voorlegt aan de Aanbestedende Overheid (VITO) dat de betrokken werknemers integraal zijn uitbetaald.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde Dienstverlener of Onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel, naargelang, het geval, door de Dienstverlener of de Aanbestedende Overheid (VITO), dat zij de in artikel 49/1, eerste lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze Dienstverlener of Onderaannemer;
- ofwel door middel van de in artikel 35/4 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking.

De Dienstverlener of Onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die zij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1° de Onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de Opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de Opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/1 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze Onderaannemer op zwaarwichtige wijze tekortschiet in zijn verplichting het aan zijn werknemers verschuldigde loon tijdig uit te betalen;

2° de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de Onderaannemer, ingevolge waarvan de Dienstverlener is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;

3° de Onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verder onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

---

## **II.38 Terugname van verpakkingen, afval en afgedankt materieel**

De verpakkingen evenals de afvalstoffen (karton, waaiers, kunststoffen, defecte onderdelen, enz.) dienen door de dienstverlener bij installatie van de apparaten terug opgehaald te worden.

De dienstverlener verbindt zich ertoe dit afval en/of deze verpakkingen te verwerken of te recyclen overeenkomstig de wettelijke, reglementaire of andere bepalingen die deze materie regelen.

De dienstverlener zorgt voor het ophalen van de gebruikte gebruiksartikelen zelfs al mogen de lege recipiënten bij het restafval worden gedumpt. Deze worden door de besteller verzameld op één centrale plaats per locatie. Het ophalen van de gebruikte gebruiksartikelen gebeurt op afroep.

Alle verpakkingsafval dat voorkomt bij de installatie van de toestellen wordt door de dienstverlener kosteloos teruggenomen.

Alle afvalstoffen die bij herstelling en onderhoud vrijkomen, worden door de dienstverlener kosteloos teruggenomen.

---

## **II.39 Terugname van materieel voor herstelling en vervangingsmaterieel**

### **Terugname:**

Als het materieel voor herstelling teruggenomen moet worden, dient een PV van terugname opgesteld te worden door de dienstverlener. Dit PV wordt getekend door de techniker van de dienstverlener en de besteller. Dit PV bevat:

- het uur van aankomst en vertrek van de techniker;
- de vastgestelde defecten/schade (door de techniker en/of de klant);
- de eventuele defecten/schade te wijten aan een niet-conform gebruik en die aanleiding kunnen geven tot uitsluiting van de waarborg (deze vermelding dient expliciet te gebeuren);
- de eigenschappen van het vervangingsmaterieel.

### **Vervangingsmaterieel:**

Het vervangingsmaterieel dat op dat moment aangeleverd wordt om de beschikbaarheidsgarantie te kunnen voldoen (apparaat in bruikleen) moet:

- tenminste dezelfde eigenschappen hebben dan het teruggenomen materieel;
- goed functioneren.

## III. TECHNISCHE BEPALINGEN

### III.1 Algemeen

In dit gedeelte zijn een aantal referentiecasijs opgenomen om de offertes op dit bestek te kunnen evalueren.

De bestellers zijn niet verplicht deze configuraties geheel of gedeeltelijk te bestellen, noch zijn deze casus bindend voor VITO als Aanbestedende Overheid of de bestellers.

De voorgestelde mogelijkheden op de gevraagde referentiecasijs zullen nagezien worden op hun volledigheid en doeltreffendheid. Onvolledige configuraties zullen beoordeeld worden als technisch niet conform.

De dienstverlener dient bij alle casus (cf. duidelijk gedetailleerd aan te geven wat alle kosten voor de besteller zijn en inhouden (incl. management [zoals projectmanagement, servicemanagement,...], administratie, installatie, migratie, planning, servicedesk, enz.) om de casus te realiseren, zodat het volledig detailkostenplaatje bekend is. Bij inzet van profielen moet de dagprijs, het aantal dagen en de totale prijs per profiel weergegeven worden.

VITO of de besteller moet ook een enveloppe kunnen bestellen voor een periode (bvb maand) om een specifiek profiel in te huren. Afname van het profiel uit deze enveloppe hoeft niet noodzakelijk op continue basis te gebeuren.

De dienstverlener dient voor alle casus de gedetailleerde projectprijs op te geven en daarnaast de gedetailleerde listprijs+korting voor de identieke materialen en diensten als bij de projectprijs. Geen verwijzingen naar de bijgevoegde prijslijsten, enkel de exacte kopie uit de prijslijsten van de desbetreffende items. Hiernaast dient voor al de casus waar goederen aangeboden worden tevens de leasingprijzen (cf.I.16) beschreven te worden voor een periode van 5 (vijf) jaar, zodanig dat het ontegensprekelijk duidelijk is voor welke details het aanbod geldig is.

Daarnaast dienen alle benodigde profielen per casus steeds gedetailleerd beschreven te worden, incl. hun taken, planning, tijdsbesteding, enz, naast de kostprijs (dagtarief per profiel), alsook de totale kost per profiel gedurende de looptijd van de casus, en indien verder onderhoud of support nodig is of gevraagd wordt, gedurende deze periode. Als profielen worden aangewend in de referentiecasijs: o.a. projectmanager, servicemanager, accountmanager, enz, naast de effectieve uitvoerders (zoals beschreven in de tabel bij hoofdstuk III.2.4) van de taken.

De voorgestelde onderhoudscontracten bij de verschillende casus zullen volgende elementen bevatten: de gedetailleerde beschrijving wat in- en exclusief het contract valt, met opgave van de netto eenheidsprijzen van de exclusieve items. Gelieve de onderhoudscontracten separaat per casus toe te voegen bij de inschrijving.

---

## III.2 Technische vereisten

### III.2.1 Leveringen van infrastructuuro oplossingen

De raamovereenkomst geeft VITO of de besteller de mogelijkheid tot het aanschaffen van hardware, software en/of diensten die bij de hardware behoren bij de dienstverlener.

Hierbij gelden volgende vereisten:

1. De dienstverlener kan tijdens de duurtijd van de overeenkomst nieuwe hardware en bijhorende software(s) leveren van de bij VITO gebruikte merken, voor zover deze merken beschikbaar zijn en blijven binnen de Schengenzone. Support in België moet gegarandeerd zijn zonder meerkost.
2. De dienstverlener kan tijdens de duurtijd van de overeenkomst nieuwe hardware en bijhorende software(s) leveren van door VITO gevraagde andere merken (niet door VITO gebruikt), voor zover deze merken beschikbaar zijn en blijven binnen de Schengenzone. Support in België moet gegarandeerd zijn zonder meerkost.
3. Naast aankoop, moet tevens leasing van hardware mogelijk zijn.
4. Voor projectprijzen moeten alle kosten (cf. III.1) gedetailleerd in de offerte opgelijst zijn.
5. Tijdens de duurtijd van de overeenkomst zal de dienstverlener op vraag van VITO offertes uitwerken met verschillende merken, dit voor volgende infrastructuur componenten (hardware, bijhorende software oplossingen) en eventueel diensten:
  - a. Server & Storage oplossingen
  - b. Netwerk en security oplossingen
  - c. Datacenter inrichting oplossingen

De besteller bevestigt dat alles wat aangegeven is bij de kandidatuurstelling, die geleid heeft tot dit bestek, ook integraal kan aangeboden worden.

De inschrijver verklaart zich conform de vereisten zoals vermeld in III.2.1.

### III.2.2 Leverbaarheid van garantie en onderhoud

#### III.2.2.1 Garantie en reactief onderhoud

Technische toelichting garantie

De garantietermijn moet steeds duidelijk op de offertes gemeld worden.

De garantie betreft de garantie vanuit de constructeur op infrastructuurmateriaal zoals oplossingen m.b.t. servers, storage, switches, etc. De garantie voorziet in geval van hardware-defecten een volledige vervanging of een originele vervangingscomponent die bij VITO geleverd wordt vanuit de constructeur, via back-to-back of uit de stockroom van de dienstverlener. Tevens omvat de garantie het recht op updates/patches van de bij de infrastructuur geleverde software zoals drivers, systeemsoftware, beheerssoftware, firmware, enz.

### Technische toelichting reactief onderhoud

Wat betreft het aanleveren van een vervanging bij hardware defecten dienen volgende mogelijkheden aangeboden te kunnen worden:

1. Optie 1: hardware vervanging on-site geleverd bij VITO/besteller binnen 4u na melding;
2. Optie 2: hardware vervanging on-site geleverd bij VITO/besteller volgende werkdag na melding;
3. Optie 3: hardware vervanging on-site geleverd bij VITO/besteller volgende dag na melding;

De gekozen optie hangt af van de keuze van VITO/besteller alsook van de architectuur.

### Volgende technische vereisten zijn van toepassing voor de garantie, buiten de voorwaarden zoals gesteld in II.16.1

1. Op alle geleverde nieuwe hardware die bij de dienstverlener besteld werd zal de dienstverlener de garantie voorzien van minstens 12 maanden waarbij de vervanging geschiedt volgens één van de hierboven beschreven opties. Dit wordt bepaald bij de bestelling door de besteller;
2. Indien de standaard garantie minder dan 36 maanden (3 jaar) is, kan, tijdens de duurtijd van de overeenkomst, de dienstverlener op vraag van VITO of de besteller de garantie verlengen bij de constructeur, voorbij de initiële periode ("extended warranty") op de infrastructuur bij resp. VITO of de besteller (voor zover dergelijke verlenging beschikbaar is of ondersteund wordt door de constructeur). Dit wordt duidelijk aangegeven door de dienstverlener bij de offertes;
3. De dienstverlener dient de mogelijkheid te bieden om op hardware die door VITO of een besteller tijdens de duurtijd van het contract aangeschaft wordt een garantie-verlenging tot 60 maanden (5 jaar) te kunnen voorzien bij de constructeur.
4. VITO of de besteller dient te allen tijde inzage kunnen hebben in de voorwaarden en de details van de garantieregeling afgesloten voor resp. VITO of de besteller;

### Volgende vereisten zijn van toepassing voor het reactief onderhoud

1. VITO of de besteller moet onderhoudscontracten kunnen afsluiten bij aankoop van hardware;
2. VITO of de besteller moet aansluitend op de afloop van de garantie, standaard onderhoudscontracten kunnen afsluiten voor de desbetreffende hardware;
3. De onderhoudscontracten sluiten naadloos aan op de garantie en bieden dekking van de aangekochte periode (vb: 1, 3 of 5 jaar of een andere termijn besteld door de besteller);
4. Indien het defect, tijdens garantie of de aangekochte onderhoudsperiode, de hardware geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief onbruikbaar maakt, dient de constructeur/dienstverlener binnen de termijnen van de SLA in te staan voor de gratis volledige reparatie of vervanging ervan, zodat het beoogde prestatieniveau van de oplossing waar de hardware deel van uitmaakt opnieuw bereikt wordt;

### **III.2.2.2 Preventief onderhoud**

De dienstverlener moet zijn organisatie dermate ingericht hebben dat preventief onderhoud gemakkelijk uit te voeren is. Dit kan nodig zijn in functie van specifieke opdrachten binnen de raamovereenkomst.

Preventief onderhoud heeft als doel het aantal incidenten te beperken door bijvoorbeeld het installeren van drivers, patches, firmware upgrades, software upgrades, enz. Preventief onderhoud kan eventueel deels ook door proactief monitoren opgevangen worden. Het initiatief voor preventief onderhoud wordt genomen door de dienstverlener. De dienstverlener maakt hiervoor een plan van aanpak op dat zal worden goedgekeurd door VITO of de besteller. In het plan van aanpak gaat speciale aandacht naar de risico's die het preventief onderhoud bevatten. Er zal tevens een roll-backscenario voorzien worden. De uitvoering van het preventief onderhoud kan tijdens of buiten de normale werkuren worden uitgevoerd en onderbreking in de werking zal zoveel mogelijk beperkt worden. Na de uitvoering van het onderhoud wordt hierover een rapport opgemaakt.

### **III.2.3 Service Desk en technische ondersteuning**

#### Vereisten voor de Service Desk dienst en technische ondersteuning:

1. De dienstverlener fungeert als SPOC (Single Point Of Contact) voor alle incidenten: zowel hardware, software als configuratie gerelateerd. De dienstverlener zal verantwoordelijk zijn voor de oplossing en coördinatie van alle gemelde incidenten. Behoudens mogelijke uitzonderingen zal, in geval van hardware falen of software 'bugs', de besteller de Service Desk van de dienstverlener contacteren, die op haar beurt de nodige communicatie en coördinatie plant met de constructeur volgens de bepalingen van de garantiecontracten.
2. Tijdens de kantooruren van de dienstverlener (tussen 8:00 en 18:00 uur) dient de service desk van de dienstverlener VITO of de besteller in het Nederlands te woord te staan. Buiten kantooruren dient het Nederlands of Engels (Europees niveau C1, zoals beschreven in bestek kandidatuurstelling) te zijn.
3. De technische persoon/team van de dienstverlener met de nodige competenties en technische expertise waaraan het incident wordt toegewezen voor verdere behandeling, zal VITO of de besteller contacteren binnen de vooropgestelde responstijd (zie III.2.7).
4. De oplossing van een incident kan zowel vanop afstand als ter plaatse uitgevoerd worden, afhankelijk van het type incident. Bij hardware incidenten (met noodzakelijke vervanging) zal de dienstverlener steeds ter plaatse komen teneinde de defecte component te vervangen door een originele vervangingscomponent. In geval van een configuratieprobleem kan de dienstverlener via telefonisch contact een IT operations team lid van VITO of de besteller technisch ondersteunen door het aanleveren van instructies (uit te voeren verificatie tests, procedures, etc) om het probleem beter te diagnosticeren en vervolgens op te lossen. Indien nodig kan ook dit geëscaleerd worden naar een ondersteuning ter plaatse.
5. De Service Desk van de dienstverlener is minstens bereikbaar per telefoon en per e-mail, en dit permanent afhankelijk van de vraag, bijvoorbeeld 8u/5d, 8u/7d, 24u/7d. VITO of de besteller zal bij melding van het incident de prioriteit, een korte beschrijving van het

probleem en (indien bekend) de infrastructuur component waarop het incident zich voordoet meedelen.

6. Na de melding van het incident zal de dienstverlener binnen de vereiste registratietijd (zie III.2.7) een incident aanmaken in zijn incident registratiesysteem en onmiddellijk aansluitend hierop de referentie van het incident bij de dienstverlener en de prioriteit van het incident bevestigen aan de melder (VITO of de besteller) van het incident.
7. Indien de dienstverlener via eigen monitoring zelf een incident vaststelt zal hij binnen de gestelde registratietijd een melding maken aan de Service Desk of contacten van VITO of de besteller. Voor kritische incidenten wordt bovendien telefonisch contact opgenomen.
8. De dienstverlener beschikt over een portaal waarop VITO of de besteller alle incidenten kan raadplegen en alle informatie gedetailleerd kan opvolgen (actuele status/voortgang, ondernomen acties, notities, oplossing, kost, enz).
9. Op ieder moment (binnen de gevraagde tijdsspanne: 8u/5d, 8u/7d, 24u/7d,...) is de service desk van de dienstverlener bereikbaar per telefoon om VITO of de besteller de status van een incident te leveren.
10. De dienstverlener beschikt over een escalatieprocedure in geval van incidenten met een ernstige storing op de dienstverlening van VITO of de besteller. VITO of de besteller kan in zulk geval het incident escaleren bij het hogere management van de dienstverlener die ervoor zorgt dat:
  - a. de nodige interne specialisten bij de dienstverlener op het incident worden toegewezen teneinde een snel herstel van de dienst te kunnen bieden;
  - b. een actieplan gezamenlijk besproken wordt om verdere impact te beperken door alternatieve oplossingen te evalueren in afwachting van een volledig herstel ;
  - c. een regelmatige status/update communicatie te verzekeren naar VITO of de besteller.
11. Voor elke interventie ter plaatse neemt de dienstverlener telefonisch contact met de besteller voor afspraak van tijdstip en locatie van interventie binnen de gestelde SLA (cf. III.2.7).
12. De service desk dienst van de dienstverlener voldoet aan de gestelde SLA (cf. III.2.7).
13. De dienstverlener zal een hardware interventieproces voorzien waarbij volgens de afgesloten SLA (cf. III.2.7) de vervanging van een defecte component of het geheel van infrastructuur ter plaatse uitgevoerd wordt bij VITO of de besteller.
14. De vervanging van defecte hardware gebeurt door bekwame technici van de dienstverlener die gekwalificeerd en gecertificeerd zijn om dergelijke hardware interventie uit te voeren.

De inschrijver levert in het technisch antwoord van zijn offerte:

1. Een korte beschrijving van de operationele inrichting van de service desk. De inschrijver verduidelijkt tevens hoe de behandeling van een gemeld incident van start tot einde zal verlopen, evenals hoe de indeling der incidenten gebeurt. Daarnaast geeft de inschrijver ook aan hoe deze dienstverlening verschilt tijdens kantooruren en buiten de kantooruren.
2. Beschrijving van de escalatieprocedure met duidelijke vermelding van de verschillende verantwoordelijken bij de inschrijver, de verschillende stadia van escalatie en de communicatie protocollen met VITO of de besteller.

3. De inschrijver dient te beschrijven welke activiteiten hij voorziet in de aanvangsfase van het contract om zijn servicedesk dienst operationeel te brengen voor de omgeving van VITO of de besteller en de eventuele kosten in detail voor VITO of de besteller. De inschrijver maakt een duidelijke lijst van de verwachte informatie van VITO of de besteller om deze opstartfase te kunnen voltooien.

### **III.2.4 Profielen voor regie- en projectwerk**

De dienstverlener is in staat om gedurende de duurtijd van het contract medewerkers in te zetten met de benodigde technische competenties voor de uitvoering van taken onder regie van VITO of de besteller of in het kader van projecten die bij de dienstverlener besteld worden door VITO of de besteller, zoals aangegeven in, alsook volledig in lijn met het bestek voor kandidatuurstelling Datacenter.

De dienstverlener is hierbij verantwoordelijk voor:

- Instrueren, zonder meerkost voor VITO of de besteller, van toegewezen medewerkers (van dienstverlener en/of onderaannemer) op projecten of taken bij VITO of de besteller zodat deze medewerkers zeer goed op de hoogte zijn van de specifieke omgeving bij VITO of de besteller. Bij voorkeur schakelt de dienstverlener zo vaak mogelijk dezelfde personen van zijn organisatie of onderaannemer in bij VITO of de besteller;
- Vervangen van een toegewezen medewerker bij VITO of de besteller indien VITO/de besteller te kennen geeft dat de bewuste medewerker(s) niet naar behoren de taken uitvoert die toevertrouwd werden aan hem/haar. Ook in dit geval zal VITO of de besteller zich het recht voorbehouden de medewerkers die als vervanger worden voorgesteld te interviewen, en desgevallend te aanvaarden of een alternatieve kandidaat te vragen van de dienstverlener.
- Indien de dienstverlener een toegewezen medewerker dient te vervangen, ongeacht de reden hiervoor, zal de dienstverlener instaan voor de kosteloze kennisoverdracht van de vertrekkende medewerker naar de vervangende medewerker. In geval het een langdurige opdracht (totaal meer dan 20 mandagen te presteren door een medewerker) betreft die hoofdzakelijk ter plaatse bij VITO of de besteller uitgevoerd wordt, zal de vervangende medewerker minstens 5 werkdagen ter plaatse samenwerken met de vertrekkende medewerker tot de kennisoverdracht volledig en kwaliteitsvol is voltooid, en dit geheel kosteloos voor VITO of de besteller.

Voor de profielen worden volgende senioriteitsniveaus bepaald, zoals vermeld bij het bestek voor kandidatuurstelling:

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Junior</b>    | min. 4 jaar kennis, kunde & ervaring in de materie; leren van het vak in theorie en praktijk; kan eenvoudige tot matige problemen oplossen                                                                                                                                                                              |
| <b>Medior</b>    | min. 4 jaar kennis, kunde & ervaring als junior in de materie; volledig zelfstandig functionerend; zeer sterk probleemoplossend vermogen                                                                                                                                                                                |
| <b>Senior</b>    | min. 4 jaar kennis, kunde & ervaring als medior in de materie; coachen van minder ervaren collega's; vooruitziend; zeer goede kennis van de systemen van de klant                                                                                                                                                       |
| <b>Architect</b> | min. 4 jaar kennis, kunde & ervaring als senior in de materie; definiëren van kostenbesparende architecturen en ICT-systemen voor optimaal functioneren van ICT-infrastructuren, waarbij geanticipeerd wordt op uitvoeringsproblemen; extensieve praktijkervaring om probleemvoorkomend en -oplossend te kunnen werken. |

De profielen moeten in volgende materie expertise hebben:

Oplossingen m.b.t. servers, virtualisatie, storage, netwerken, security, backup & archivering, open source, overkoepelende infrastructuur, enz.

De inschrijver moet in het technisch antwoord van zijn offerte volgende informatie aanleveren:

1. Een bevestiging dat inschrijver kan voldoen om de gevraagde profielen te leveren volgens de vereiste senioriteitsniveaus.
2. De inschrijver dient te verduidelijken hoe hij de continuïteit van ingezette medewerkers voorziet, zodat zo vaak mogelijk medewerkers die reeds kennis van de omgeving van VITO hebben opgedaan zullen ingezet worden.
3. Gelet op het belang van de stabiliteit en performantie van de omgeving van VITO moet de huidige dienstverlener op specifieke vraag van VITO in staat zijn om op geregelde tijdstippen een health-check te kunnen uitvoeren van de storage, server, netwerk en back-up omgeving. De health-checks worden on-site uitgevoerd. De inschrijver dient in zijn offerte zijn aanbevolen aanpak te verduidelijken om op gelijkaardige manier proactief mogelijke problemen op te sporen met als doel de stabiliteit en performantie van het geheel en onderling van de componenten te verbeteren. De inschrijver dient hierbij concreet te zijn naar de scope, de aanbevolen frequentie, en uitkomsten van zijn aanpak. Tenslotte dient de inschrijver aan te geven wat de typische werklast is (en voor welk profiel) voor zijn voorgestelde aanpak.
4. Een voorstel van de inschrijver voor een “technology review & roadmap” aanpak. Het doel hiervan is:
  - a. VITO of de besteller mee laten evolueren met de markt;
  - b. Voordelen van nieuwe standaarden of technologieën kunnen aanwenden;
  - c. Het risico op interoperabiliteitsproblemen tot een uiterst minimum beperken;
  - d. Minstens 2 maal per jaar een inzicht geven in de technologische evoluties van de oplossingen in scope

De inschrijver levert in de offerte een concrete aanpak, met opgave van de benodigde profielen van zijn organisatie, en de ingeschatte werklast voor zulke ondersteuning

“technology review en roadmap” op jaarbasis.

5. Prijslijst met de verschillende gevraagde profielen, incl. projectmanager; met jaarlijkse indexering over de totale looptijd van de raamovereenkomst, (cf. VI).

### **III.2.5 Project management**

Tijdens de volledige looptijd van het contract verwacht VITO of de besteller dat de dienstverlener diverse opdrachten kan realiseren op projectbasis. Alle projecten zullen voorwerp zijn van een aparte offerte en bestelling. Deze projecten betreffen:

- Advies & studies;
- Leveringen van hardware en software oplossingen;
- Implementatie-, realisatie- en supportdiensten;
- Een combinatie van bovenstaande.

Een verzoek tot project zal besproken worden tussen het aangestelde personeel van VITO/de besteller en de dienstverlener. Hierbij zal VITO of de besteller de Account manager van de dienstverlener op de hoogte brengen van de draagwijdte, doelstelling en vooropgestelde planning voor het realiseren van de het project. In onderling overleg zal het verzoek van VITO of de besteller verder uitgeklaard worden zodat de vraag omtrent de te leveren projectdiensten voor de dienstverlener voldoende duidelijk zijn.

De dienstverlener zal binnen een periode van 20 werkdagen na bespreking van het verzoek tot project een offerte aanleveren met beschrijving van volgende elementen:

1. Draagwijdte, risico's en gedetailleerde inhoud van het project, rekening houdend met de performantie en stabiliteit van de infrastructuur;
2. ontwikkel-, implementatie- en doorlooptijd van het project, inclusief een planning;
3. totale te betalen prijs van het project (in vaste prijs of regie), alsook, in het gegeven geval, de niet-geldelijke investeringen of bijdragen van één of beide partijen;
4. overzicht van de aan te schaffen materialen (software, hardware, en te gebruiken andere systemen al dan niet van VITO of de besteller of dienstverlener);
5. in het gegeven geval: de verbintenissen inzake kwaliteit en kwantiteit;
6. de natuurlijke personen die instaan voor de uitvoering van het project en hun CV's (mits nog niet geleverd aan VITO);
7. de overdracht aan VITO of de besteller van de intellectuele eigendomsrechten aangaande de creaties en realisaties voortvloeiend uit het project;
8. De acceptatie criteria voor de aanvaarding van het project;
9. Een roll-back en/of fall-back scenario ingeval van problemen;
10. Alternatieve mogelijkheden/oplossingen bij andere constructeurs (op specifieke vraag van VITO of de besteller)

De verantwoordelijkheden van de dienstverlener tijdens de uitvoering van het project zijn als volgt te specificeren:

1. Bij de aanvang van het project zal de dienstverlener een project manager toewijzen die het projectplan zal opstellen op basis van de geleverde offerte. Dit projectplan omvat de planning (Gantt-chart), lijst en beschrijving van uit te voeren activiteiten, opleveringen en

alle kosten, de opzet van de projectstuurgroep, de eventuele inzet van VITO of de besteller in het project, de acceptatiecriteria/testplan en rapportage structuur. Dit projectplan wordt volledig afgestemd met de interne planning bij VITO of de besteller en ter finale validatie voorgelegd aan VITO of de besteller.

2. De dienstverlener zal de planning opvolgen door de dagelijkse coördinatie van uit te voeren activiteiten en daarbij betrokken personeel van de dienstverlener en/of eventuele onderaannemers aan te sturen.
3. Tijdens de uitvoering van een project heeft de dienstverlener de verplichting om VITO of de besteller te verzoeken om bepaalde afgewerkte activiteiten van het project en de opleveringen daarvan te verifiëren, dit in functie van de opgestelde, overeengekomen projectplanning.

De verificatie van VITO of de besteller bestaat uit het nagaan of de desbetreffende activiteit daadwerkelijk werd geleverd en of de aangeleverde oplevering (documentatie, procedure, infrastructuur ..) voldoet aan de overeengekomen acceptatiecriteria. De project manager van VITO of de besteller mag zich desgevallend laten bijstaan door één of meerdere (onafhankelijke) derden. De termijn voor het uitvoeren van de verificatie bedraagt 15 werkdagen startende vanaf het schriftelijke verzoek van de dienstverlener om over te gaan tot verificatie, tenzij anders overeengekomen in het projectplan.

4. Regelmatig overleg plegen met de project manager (of de aangestelde persoon) van VITO of de besteller, volgens het overeengekomen projectplan, ter opvolging van het project en bespreken van mogelijke problemen en de remediërende acties.
5. De toegewezen project manager (of aangestelde persoon) van de dienstverlener zorgt voor de goede, kwaliteitsvolle uitvoering van het project met inachtnaam van de overeengekomen scope, budget en planning.

De project manager (of aangestelde persoon) is het enige aanspreekpunt voor de gehele opdracht (inclusief voor onderaannemers) voor het project.

De mogelijkheid moet bestaan om een groep personen van de besteller steeds in kopie te berichten (backup-persoon, edm).

6. De projectrapportering brengen aan de projectstuurgroep van VITO of de besteller, volgens overeengekomen frequentie.

De projectstuurgroep heeft als mandaat de voortgang van het project te evalueren, de prioriteiten bij de uitvoering te bepalen en de voltooiing van een activiteit formeel te bevestigen.

Tevens zal de projectstuurgroep gemandateerd zijn een projectafsluiting te bevestigen en de voorlopige aanvaarding van het gehele project te confirmeren.

7. Bij mogelijke verandering van scope (door omstandigheden), zal VITO/de besteller tijdig de dienstverlener verwittigen. Dit zal tevens omgekeerd gebeuren. Alle aanpassingen in het project zullen door de dienstverlener dientengevolge gebeuren en voorgesteld worden aan VITO/de besteller.

De inschrijver levert in de offerte de mandagprijzen en verklaart zich conform de vereisten zoals vermeld in III.2.5. In de verder beschreven cases moet de volledige projectaanpak steeds gedetailleerd toegelicht worden.

### III.2.6 Documentatie en kennisoverdracht

In het kader van leveringen van nieuwe materialen en installaties/configuraties door de dienstverlener is het belangrijk dat er duidelijke operationele en technische documentatie opgeleverd wordt. Bij de opmaak van het project voor de dienstverlener zal zulke vereiste documentatie opgelijst worden als een noodzakelijke oplevering.

Daarnaast zal bij ingebruikname van nieuwe technologieën een kennisoverdracht dienen te gebeuren naar het IT team van VITO of de besteller, die de dagdagelijkse operationele taken uitvoert.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat hij te allen tijde een overzicht (in een exporteerbaar formaat, zoals csv) bijhoudt van alle hardware en software die binnen de scope van deze opdracht vallen. Deze oplijsting bevat minimaal de essentiële informatie die adequate lifecycle planning mogelijk maakt.

De inschrijver levert in het technisch antwoord van zijn offerte volgende informatie:

Bij de referentiecasses moet steeds de documentatie/kennis overgedragen worden naar een IT-team van VITO/de besteller (meestal < 5 personen). Geef gedetailleerd aan op welke manier hieraan voldaan zal worden. Welk platform zal hiervoor gebruikt worden? Zijn hier kosten aan verbonden? Zo ja, geef gedetailleerd weer welke en de redenen.

### III.2.7 Service Level Agreement (SLA)

Het doel van het Service Level Agreement is het kader te definiëren waarbinnen de diensten zullen uitgevoerd en gemeten worden. Het levert tevens het mechanisme waardoor de dienstverlener op zijn prestaties gedurende de looptijd van de raamovereenkomst zal beoordeeld worden en levert hiervoor een objectieve en pragmatische manier om de prestaties te evalueren en meer bepaald:

- om aan te tonen in welke mate de prestatieniveaus al dan niet behaald werden;
- om aan te tonen wanneer verbeteringsacties nodig zijn.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het opstellen van de maandelijkse SLA rapportages.

#### III.2.7.1 Dienstvensters

Het dienstvenster bepaalt per dienst het tijdsvenster waarin de afgesproken diensten geleverd dienen te worden.

Volgende dienstvensters zijn mogelijk van toepassing voor de dienstverlener:

1. 24u/24u gedurende 7d/7d:  
Service desk en technische ondersteuning  
Implementatie van projecten (per project te bepalen)
2. 8u - 18u gedurende 7d/7d:  
Service desk en technische ondersteuning  
Implementatie van projecten (per project te bepalen)
3. 8u - 18u op werkdagen:  
Service desk en technische ondersteuning  
Implementatie van projecten (per project te bepalen)

Alle andere diensten

### III.2.7.2 Service Desk en technische ondersteuning

#### Types incidenten

Uit de impact van een incident en de urgentie van oplossing wordt onderstaande matrix afgeleid. Daaruit volgt de prioriteitsbepaling van incidenten.

|        |       | Urgentie |       |      |
|--------|-------|----------|-------|------|
|        |       | Laag     | Matig | Hoog |
| Impact | Hoog  | P2       | P2    | P1   |
|        | Matig | P3       | P3    | P2   |
|        | Laag  | P4       | P3    | P2   |

#### Incident Prioriteit

VITO of de besteller zal bij het melden van een incident volgende classificatie hanteren.

| Prioriteit        | Beschrijving van de prioriteit (impact)                                                                                                                          |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioriteit 1 (P1) | De operationele werking binnen VITO of de besteller is significant verstoord.                                                                                    |
| Prioriteit 2 (P2) | De operationele werking binnen VITO of de besteller is gehinderd.<br>De Recovery Time Objective/Recovery Point Objective van VITO of de besteller komt in gevaar |
| Prioriteit 3 (P3) | De werking binnen VITO of de besteller is gehinderd maar niet belemmerend voor de gebruikers.                                                                    |
| Prioriteit 4 (P4) | Geen of nauwelijks impact, het betreft een lage urgentie.                                                                                                        |

VITO of de besteller kan escalaties van prioriteit veranderen indien de noodzaak zich voordoet.

#### Prestatieniveaus (KPI)

In deze sectie worden enkele minimale KPI's (Key Performance Indicators) gedefinieerd voor de dienstverlening. Deze indicatoren geven het engagement weer waaraan de dienstverlener voor het uitvoeren van de dienst minstens moet voldoen. Het engagement wordt voor elke KPI weergegeven door het Prestatieniveau doel van de KPI. De prestaties van de dienstverlener zullen geëvalueerd worden aan de hand van de gestelde gerealiseerde prestatieniveaus ten opzichte van de Prestatieniveau doelen, en dit voor elke KPI zoals verder bepaald.

| KPI 1: Antwoordtijd                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definitie                                                             | De antwoordtijd wordt gedefinieerd als het tijdsverschil tussen het moment dat VITO of de besteller de service desk van de dienstverlener telefonisch oproept en het moment dat de telefoon wordt beantwoord door een Servicedesk medewerker van de dienstverlener.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Prestatieniveau doel                                                  | Voor alle telefonische oproepen:<br>80% van de oproepen binnen 60 seconden beantwoord<br>100% van de oproepen binnen 120 seconden beantwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| KPI 2: Registratietijd van een incident                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Definitie                                                             | De registratietijd is het tijdsmoment dat voor deze oproep alle gegevens betreffende de gemelde gebeurtenis en/of incident geregistreerd werden in het incident management systeem van de dienstverlener en een e-mail ter bevestiging gestuurd wordt naar VITO of de besteller. Telefonische bevestiging naar VITO of de besteller is bovendien noodzakelijk voor P1, P2 type incidenten.                                                                                                                                                             |
| Prestatieniveau doel                                                  | Registratietijd bij telefonische meldingen : 100% binnen 15 minuten na afsluiten van het telefoongesprek.<br>Andere meldingen (vb: email, on-line registratie): 90% binnen 60 minuten; 100% binnen 2 uur na melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| KPI 3: Interventietijd van een incident exclusief hardware vervanging |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Definitie                                                             | Interventietijd = starttijd van de interventie.<br>Tijd die verstrijkt om te starten met het oplossen van het incident door een gekwalificeerde technische persoon, bestaande uit:<br>vanop afstand het incident oplossen en/of;<br>ter plaatse oplossen van het incident en/of;<br>De tijd wordt gemeten vanaf registratie van het incident door de Servicedesk van de dienstverlener en loopt tot aan de start van de incidentoplossing. De interventietijd moet door VITO of de besteller verifieerbaar zijn in de tooling van incidentregistratie. |
| Prestatieniveau doel                                                  | Wat betreft vanop afstand de oplossing starten:<br>P1 incidenten 90% binnen 1u (100% binnen anderhalf uur);<br>P2 incidenten 90% binnen 2u (100% binnen 4 uur);<br>P3 incidenten 90% binnen 2 werkdagen (100% binnen 4 werkdagen)<br>P4 incidenten 80% binnen 5 werkdagen (100% binnen 8 werkdagen)<br><br>Wat betreft ter plaatse de oplossing starten:<br>Indien P1: 100% binnen 4u<br>Indien P2: 100% binnen 6u<br>Indien P3: 100% uiterlijk volgende werkdag                                                                                       |
| KPI 4: Interventietijd van een incident m.b.t hardware vervanging     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Definitie                                                             | De tijd wordt gemeten vanaf registratie van een hardware incident door de Servicedesk van de dienstverlener (hetzij gemeld door VITO of de besteller, hetzij gedetecteerd door een automatisch                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>monitoring systeem) en loopt tot aan de start van de hardware interventie ter plaatse (medewerker van dienstverlener is ter plaatse bij VITO of de besteller, bezit vervangcomponent en vangt de vervanging aan).</p> <p>De dienstverlener is dus verantwoordelijk om ook binnen deze tijd een vervangcomponent te voorzien door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•zelf de garantie te claimen bij de constructeur (tenzij expliciet operationeel overeengekomen dat VITO of de besteller dit zelf doet)</li> <li>•waar nodig bijkomende regelingen te treffen met de constructeur om vlotte hardware vervangingen conform het opgelegde “prestatieniveau doel” te garanderen.</li> </ul> |
| Prestatieniveau doel                     | Het prestatiedoel loopt gelijk met de gekozen garantie optie door VITO of de besteller                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>KPI 5: Oplostijd van een incident</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Definitie                                | <p>De tijd wordt gemeten vanaf de start van de interventie (= interventietijd) tot aan bevestiging van de oplossing door VITO of de besteller. Binnen de oplostijd moet gestreefd worden naar een oplossing of aanvaardbare workaround voor VITO of de besteller. Er is slechts sprake van een inbreuk op deze KPI als de dienstverlener onvoldoende aandacht en inspanning heeft besteed aan het oplossen van het incident.</p> <p>Indien hardware vervanging deel uitmaakt van de oplossing, dan begint de oplostijd te lopen vanaf het moment van levering van de hardware volgens gekozen garantie.</p>                                                                                             |
| Prestatieniveau doel                     | <p>Indien P1: 90% binnen 4u<br/>Indien P2: 90% binnen 8u<br/>Indien P3: 90% binnen 5 werkdagen</p> <p>Indien 80% van de oplostijd verstreken is, dient het incident geëscaleerd te worden naar een hoger niveau. VITO of de besteller heeft onvoorwaardelijk het recht om sneller te escaleren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

De dienstverlener zal aantonen dat hij voldoet aan bovenvermelde prestatieniveau's.

### III.2.7.3 Offerteproces projecten

Offertes voor projecten zoals beschreven in sectie III.2.5 dienen aangeleverd worden door de dienstverlener binnen een termijn van 20 werkdagen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Offertes voor hardware materiaal binnen een reeds gekozen merk van een technologie dienen aangeleverd te worden binnen de 10 werkdagen. Voor servers van een reeds eerder gekozen merk en type dient dit binnen de 3 werkdagen te zijn.

Vóór de indiening van een offerte zal deze steeds nagekeken worden door een toegewezen infrastructuur architect van de dienstverlener die de omgeving van VITO of de besteller kent en opvolgt. De dienstverlener zal dit nazicht documenteren in de offerte.

#### **III.2.7.4 Inzet van profielen voor regie- en projectwerk**

Wat betreft het aanleveren van profielen voor het uitvoeren van technische consultancy zoals beschreven in sectie III.2.4 verwacht VITO of de besteller een gemiddelde doorlooptijd van niet meer dan 15 werkdagen. Deze doorlooptijd wordt gerekend vanaf het melden van de vraag aan de account manager tot het starten van het gevraagde profiel van de dienstverlener op de opdracht van VITO of de besteller en dit volgens de besproken inzet (aantal dagen per week of per maand) van zulk profiel.

In het geval dat er meerdere profielen tegelijk of kort opeenvolgend gevraagd worden door VITO of de besteller zal in onderling overleg de doorlooptijd redelijkerwijze overeengekomen worden.

#### De inschrijver levert in het technisch antwoord van zijn offerte volgende informatie:

De inschrijver dient op te geven welke prestatieniveaus hij kan bieden tijdens de duurtijd van het contract. De geboden prestatieniveaus dienen minstens aan de gestelde vereisten te voldoen. De inschrijver dient tevens duidelijk te vermelden op welke wijze hij georganiseerd is om de prestatieniveaus te kunnen waarmaken. De inschrijver levert zijn antwoord op de prestatieniveaus per onderdeel:

1. Service Desk en Technische Ondersteuning
2. Offerteproces
3. Leveren profielen voor regie en project werk

---

### **III.3 Informatie over huidige infrastructuur bij VITO**





















































---

### **III.5 Uit te werken referentiecassus**

In onderstaande hoofdstukken worden verschillende referentiecassus beschreven waarop de dienstverlener een duidelijk gemotiveerd antwoord moet formuleren incl. de informatie zoals beschreven in III.1.

#### **III.5.1 Referentiecassus 1: Computerzaal**

##### **III.5.1.1 Beschrijving**

VITO vindt energie-efficiëntie van groot belang. Daarom worden bij het Centrum voor Beeldverwerking de computerzalen in een bestaand gebouw ingericht volgens het afgesloten koude gang-principe met verhoogde, deels geperforeerde, vloer, bij 24°C in de koude gang.

Om in het klimaat van Mol energie te besparen wordt geopteerd voor een hybride koelsysteem met adiabatische koeling. De omgeving waar de computerzalen zich bevinden is bosrijk en behoort tot een nucleaire bufferzone.

##### **III.5.1.2 Vragen**

Toon aan hoe u in Computerzaal 2 van zowat 64m<sup>2</sup> (details cf. Figuur 1) de meest optimale configuratie zou bouwen. Racks moeten zeker 1500kg statische belasting kunnen dragen en goed kabelmanagement is belangrijk. TAP houdt een standaarddiepte van racks van 120cm aan. Rackhoogte tot 46HE is toegelaten. De racks behoeven geen voordeur. 6 racks moeten 32A 400VAC in 3-fasen sterschakeling binnenkrijgen. De rest mag 16A 400VAC in 3-fasen sterschakeling bekomen. Alle apparatuur moet gemakkelijk bereikbaar zijn voor vervanging of onderhoud.

Het systeem voor de luchtgebaseerde koeling (uitgezonderd 3 binnengroepen [in een N+1 configuratie] en het laagspanningsbord voor deze binnengroepen) mag zich buiten bevinden.

Beschrijf daarnaast de UPS-systemen die u zou gebruiken voor deze computerzaal en in welke configuratie (+ de redenen). De UPS-systemen mogen zich niet in de computerruimte bevinden.

Hoe zou u zorgen voor de beveiliging (tegen brand & inbraak)?

Dit alles moet op een zo efficiënt en goedkoop mogelijke, maar degelijke en kwaliteitsvolle manier opgezet en uitgevoerd worden. Beschrijf en verantwoord gedetailleerd en geef de gedetailleerde en volledige kostprijs + plan van aanpak (cf. III.1).



*Figuur 1: in te vullen computerzaal*

## III.5.2 Referentiecasi 2: Goedkope storage arrays

### III.5.2.1 Beschrijving

VITO-TAP heeft een immer groeiende nood aan bijkomende opslagcapaciteit. Daar veel data online moet blijven maar minder bevraagd wordt naarmate ze ouder wordt, zijn zeer goedkope, maar betrouwbare storage arrays nodig. De data wordt tevens op andere technologie (LTO-tapes) gekopieerd voor bewaring op langere termijn. De goedkope storage moet passen onder en gecertificeerd zijn voor de huidige Clustered Data ONTAP-laag v.8.3p2 in gebruik bij het Centrum voor Beeldverwerking. De controller-laag van onze ONTAP bestaat momenteel uit 4 Netapp V6250 controllers en 2 Netapp FAS8060 controllers. Hoge IOPS waarden zijn niet nodig (wordt bereikt door het hoge aantal spindles), maar wel hoge datacapaciteit. De bruikbare capaciteit moet uitgedrukt worden in **TiB (=1024<sup>4</sup> bytes) netto datacapaciteit**, dus rekening houden met overhead gecreëerd door filesysteem, RAID-levels, managementsystemen,... gezien onze klanten netto-datacapaciteit wensen te gebruiken.

### III.5.2.2 Vragen

Geef de relevante mogelijkheden gedetailleerd weer met kostprijs (tevens projectmanagement, integratie & support), inclusief eventueel extra benodigde controllers/nodes en andere hardwaredevices + support om operaties te kunnen draaien. Daarnaast moet beschreven worden welke extra uitbreidingsmogelijkheden (incl. prijzen) aangeboden worden om bijkomende cheap storage naast het aanbod te kunnen integreren en opereren (+ prijzen management, setup en support) tot de maximale capaciteit van de Clustered ONTAP bereikt is.

Dus hoeveel TiB diskcapaciteit is nodig om 1PiB aan bestanden/data te stockeren en welke zijn de technische gevolgen? Welke zijn mogelijke roadmaps en bijhorende kosten?

Dus maak een casus voor storage-uitbreiding onder onze bestaande Clustered Data ONTAP. De aangeboden storage moet voldoende zijn om 1 PiB aan bestanden/data (ongecomprimeerd, ongededupliceerd) op op te slaan. Welke zijn de technische gevolgen? Welke zijn mogelijke roadmaps en wat is de gedetailleerde totale som van bijhorende kosten, zowel hardware als software als installatie & management (cf. III.1)?

### III.5.3 Referentiecasi 3: Multipetabyte open storage platform

#### III.5.3.1 Beschrijving en vragen

Graag hadden we een gedetailleerd uitgewerkt technische & financieel voorstel voor één multipetabyte open storage solution.

Het platform moet voldoen aan de volgende vereisten:

- Horizontal & vertical tiering moet mogelijk zijn.
- Thin provisioning, snapshotting moet mogelijk zijn.
- Compression & deduplication moet mogelijk zijn op volumes binnen namespaces.
- **Multi Petabyte** (>3PiB) in one single namespace moet mogelijk zijn.
- De aangeboden storage oplossing moet **meerdere namespaces** supporteren.
- **Flexibele storage allocatie**. De resource pool van de shared storage infrastructuur moet beschikbaar zijn over verschillende niet-onderling-gerouteerde netwerk segmenten en over verschillende, aparte projecten/namespaces, elk met hun eigen management. Dit alles moet zo performant, veilig en flexibel mogelijk zijn. Flexibiliteit in storage allocatie is dus extreem belangrijk.
- De aangeboden oplossing moet **cloud-ready** zijn.
- **Single pane of glass management**. (GUI en CLI) De voorgestelde oplossing moet opdeelbaar zijn in verschillende projecten, over verschillende niet-gerouteerde netwerksegmenten. Elk met hun eigen management.
- Integratie met onze huidige backup/archiving software CommVault Simpana.
- **NON-disruptive Operations**. Een “technology refresh” moet te allen tijde mogelijk zijn zonder downtime. Het moet mogelijk zijn om storage online tijdens productie toe te voegen én te verwijderen.
- De voorgestelde oplossing moet een multi-protocol unified architecture hebben. (NFS/pNFS, SMB, iSCSI, FC, ...)
- SAN & NAS data services moeten beschikbaar zijn.
- Storage QoS moet tot de mogelijkheden behoren.

Het technisch/commercieel voorstel dat gedetailleerd uitgewerkt moet worden moet behelzen:

- Oplossing voor een >3PiB netto storage omgeving.
  - Inclusief referenties van waar dergelijke oplossing verwezenlijkt is in de EU.
- De oplossing moet bestaan uit 2-Tiers. De verdeling is 25% performance – 75% capaciteit.
- Verder moet opgegeven worden wat de totale kost is om een bestand van 1TiB (niet gecomprimeerd of gededupliceerd) op een veilige en verantwoorde wijze op te slaan op de voorgestelde oplossing.
  - Kost op Tier-1
  - Kost op Tier-2
- Openheid is zeer belangrijk (geen constructeur lock-in).
  - Bewijs van openheid, compatibiliteitsmatrix & certificeringen.
  - Real life case/referenties
  - Bewijs leveren van naadloze integratie met CommVault Simpana.
- Inclusief volledig uitgewerkt gedetailleerd plan van aanpak en prijzen en profielen,... zoals gemeld in III.1.

### III.5.4 Referentiecasi 4: Data securisatie

#### III.5.4.1 Beschrijving

Voor VITO als onderzoeksinstelling is data één der levensaders. Data securisatie, beschikbaarheid en continuïteit zijn zeer belangrijke topics binnen VITO omdat bedrijfskritische processen en de essentiële functies in onze organisatie moeten blijven draaien of zo snel mogelijk terug beschikbaar zijn tijdens en na een ramp of uitval van systemen.

Heden hebben bij VITO de Dienst INF en de Unit Remote Sensing (Centrum Voor Beeldverwerking) elk apart een systeem opgezet rond databeveiliging en data management, elk gebruik makend van CommVault Simpana. De onafhankelijke keuze voor deze tool is reeds jaren geleden gemaakt en Simpana zit diep in de diverse rekenketens verweven. Gezien de belangrjkheid van de data, naast de kosten en andere implicaties is het heden geen optie om hiervan af te stappen.

Met oog op optimalisatie en synergie, wil VITO de aparte backup/archiveringssystemen herbekijken om deze eventueel samen te voegen.

#### III.5.4.2 vragen

In deze casus geeft u een gedetailleerde beschrijving (volledig plaatje betreffende projectaanpak, planning, kosten, services, support, mogelijkheden, opties, enz) hoe deze twee “Commvault Simpana datapools” die heden volledig gescheiden zijn, zoals beschreven in de As-Is-situatie, gedurende operaties geconsolideerd kunnen worden tot één omgeving, zonder toegevingen te doen aan de huidige operationele vrijheid zoals ze nu door de Dienst INF enerzijds als de Unit Remote Sensing anderzijds worden gehanteerd.

Deze data moet tevens via end-to-end encryptie (via de door VITO gebruikte systemen) naar een derde locatie (buiten VITO) gestuurd kunnen worden (alsmede teruggehaald) in het kader van Business Continuity Management.

VITO verwacht dat de inschrijver minstens met de volgende parameters rekening houdt:

- **RPO** (Recovery Point Objective): dit cijfer duidt aan welke hoeveelheid dataverlies voor een bepaald proces aanvaardbaar is. Bijvoorbeeld : een RPO van twee uur betekent dat bij een crash van het systeem alle gegevens van maximaal twee uur eerder moeten kunnen worden hersteld. Of nog : er mag nooit meer dan twee uur werk verloren gaan.
- **RTO** (Recovery Time Objective): dit cijfer duidt aan hoe lang een proces kan worden onderbroken zonder dat de schade onaanvaardbaar wordt. Bijvoorbeeld : een RTO van twee uur betekent dat een systeem maximaal twee uur na een crash opnieuw operationeel moet zijn.

De inschrijver bekijkt tevens welke de mogelijkheden zijn m.b.t. kriticiet van de verschillende functionaliteiten binnen VITO.

- **Data integriteit**: omdat data een zeer belangrijke asset is binnen VITO, moet onze data te allen tijden integer zijn. Volgens VITO omvat dit de volgende eigenschappen:
  - Juist
  - Volledig
  - Tijdig

- Geldig
- **Naadloze en eenvoudige uitbreidbaarheid van de oplossing:** VITO is constant in beweging, waardoor het dikwijls vrij moeilijk is om te voorspellen welke projecten er in de toekomst opgestart worden. Daarom is het voor VITO zeer belangrijk dat de voorgestelde oplossing snel, flexibel en zeer eenvoudig de business van vandaag en morgen kan ondersteunen.

De inschrijver geef een gedetailleerde projectprijs die volledig transparant is met de voorgestelde prijslijst, volledig in lijn met de beschrijving in III.1. Dit omvat:

- een gedetailleerde componentenlijst;
- de benodigde profielen voor de uitvoering ervan, het benodigde tijdsbestek per profiel, de dagprijs en totaalprijs (fixed price) met resultaatsverbintenis;
- de totale gedetailleerde kost van migratieplan, plan van aanpak, projectmanagement;
- onderhoud voor 3 jaar & 5 jaar.
- ...

VITO verwacht een compleet plan dat transparant is voor beide omgevingen (INF en Centrum Voor Beeldverwerking). Dit projectplan geeft duidelijk de verschillende stappen weer die de inschrijver nodig acht om dit project tot een goed einde te brengen.

### **III.5.5 Referentiecasi 5: Disaster Recovery Fileserver**

#### **III.5.5.1 Beschrijving**

Gelieve de mogelijkheden voor Disaster Recovery weer te geven d.m.v. een file server in een hybride cloudomgeving. In het voorstel moet duidelijk verantwoord worden waarom voor een bepaalde cloud provider gekozen wordt, zodat VITO een duidelijk zicht krijgt op de op voor- en nadelen.

Hieronder een overzicht van de verschillende functies waaraan de oplossing moet kunnen voldoen.

#### Beheer

- De mogelijkheid om de Active Directory credentials te gebruiken in de hybride cloud
- Transparant en gebruiksvriendelijk beheer vanuit GUI



#### Beschikbaarheid

- De oplossing moet via SLA een uptime garanderen van minstens 99.9%. In het antwoord moet meegegeven worden of de aanbieder dit in een (vast of glijdend) tijdsvenster op week-, maand- of jaarbasis aanbiedt en wat gedaan wordt met geplande onderhoud. Er moeten gedetailleerde statistieken van afgelopen 2 jaar aan aantallen van voorgekomen gepland onderhoud en de respectievelijke tijdsduur van serviceonderbreking voor de klant gegeven worden evenals de bijhorende boetes en/of vergoeding. (99.9% uptime,

betekent downtime per Dag: 1m 26.4s; per Week: 10m 4.8s; per Maand: 43m 49.7s; per Jaar: 8h 45m 57.0s)

- Overzicht van ingebouwde redundantie (vb lokaal of geografisch)
- er moet een mechanisme voorzien zijn dat een piekbelasting automatisch kan opvangen

### Schaalbaarheid

- Mogelijkheid om servers die live zijn uit te breiden met RAM, CPU en Disk;
- Aangeven wat de limieten zijn per VM voor RAM, CPU en Disk;



### Kostprijs

- Gedetailleerde factuur, zodat intern kosten kunnen doorgerekend worden aan de betrokken projecten. De indeling/groepering van de kosten moet aanpasbaar zijn door VITO;
- Factuur maandelijks of per kwartaal

### **III.5.5.2 Vragen**

VITO-INF presenteert via de Y:\ drive een netwerkfolder aan alle gebruikers. De Y:\ drive is opgezet dmv netwerkshares en DFS junctions naar 6 windows file servers. De totale grootte is 35TB.

Momenteel worden de 6 actieve file servers dagelijks via robocopy synchroniseerd naar 2 passieve file servers in de beide DC's, met behoud van NTFS rechten en andere attributes. In geval van disaster verleggen we de shares naar de passieve server.

Onze ISP is Belnet. Momenteel is er een 1Gb connectie, deze kan verhoogd worden naar 10Gb indien nodig de toekomst.

Werk één of meerdere uitgebreide scenario's zonder constructeurlock-in binnen Europese context uit voor alle onderstaande punten zodat VITO een file server in een publieke cloud kan hosten mbt Disaster Recovery:

1. Mogelijkheid om 1 a 4 synchronisaties te doen per dag;
2. Mogelijkheid om constant te synchroniseren;
3. Mogelijkheid om vanaf de cloud locatie files en folders te kunnen backuppen en restoren;
4. Een nauwkeurige inschatting van de kostprijs met vermelding van RPO en RTO;
5. Een beschrijving van uw visie hybride cloud alsook argumentatie waarom gekozen is voor bepaalde providers, technologieën of componenten
6. Antwoord op de volgende vragen:
  - a. Wat zijn de uptime SLA's? Gelieve de wijze van berekening mee te geven.
  - b. Hoe is redundantie ingebouwd (lokaal, geografisch, ...)?
  - c. Waar staat de data (in welke geografische regio)?
  - d.



- e. Biedt de cloud provider de mogelijkheid om een contract te onderhandelen, en raden jullie dat aan?
- f. Wat zijn de kostendrivers, volledig in lijn met III.1? Uit welke delen bestaat de kostprijs van de oplossing? Hoe vaak wijzigen de prijzen en kunnen deze stijgen?

### **III.5.6 Referentiecasi 6: Vervanging INF core netwerk**

Een gedeelte van de core van het INF netwerk is binnen afzienbare tijd aan vervanging toe.

#### **III.5.6.1 Beschrijving**

Gelieve een voorstel te doen voor een 1 op 1 vervanging van dit gedeelte (DC INF, zie III.3.1.3) met Juniper apparatuur waarbij er rekening gehouden wordt met het volgende:

- De fiber interfaces, die momenteel gebruikt worden, mogen gerecupereerd worden
- Het voorstel dient technisch en functioneel voldoende matuur en configureerbaar te zijn om de volgende 5 jaar te overbruggen
- Er moeten voldoende vrije slots zijn om 1 Gb fiber aansluitingen te upgraden naar 10 Gb fiber aansluitingen
- Er moet rekening gehouden worden met bijkomende 10 Gb aansluitingen voor storage verbindingen in de toekomst
- Het moet mogelijk zijn om de verbinding tussen de core in DC INF en de core in DC TAP te verhogen naar 40 Gb
- Op de huidige core in DC INF zitten 60 koper aansluitingen die eigenlijk niet op een core switch horen te zitten. Voor deze aansluitingen mag een alternatieve component aangeboden worden.

#### **III.5.6.2 Vragen**

Wat is de prijs voor dit voorstel volledig in lijn met III.1? Gelieve de prijs op te splitsen in (voeg telkens rijen toe waar nodig):

- Aankoop van de componenten
- Implementatie
- Onderhoud
  - Inclusief onderhoudscontract voor 5 jaar met onder andere
    - Support van de constructeur
    - Hardware vervanging binnen de 4 uur
  - Inclusief 24 x 7 service desk en technische ondersteuning
  - Inclusief 1 of 2 dedicated engineers die de VITO omgeving kennen. VITO moet deze engineers kunnen contacteren voor overleg in verband met de VITO omgeving. Dit geldt niet voor operationele zaken (hiervoor worden de standaard kanalen via service desk of accountmanager gebruikt). Dit overleg moet telefonisch binnen de week kunnen doorgaan ofwel ter plaatse bij VITO binnen de twee weken.
- Gelieve daarnaast ook de prijs op te geven van:
  1. 40 Gb module voor single mode
  2. 40 Gb module voor multi mode
  3. 10 Gb module voor single mode

#### 4. 10 Gb module voor multi mode

Gelieve de CV's van de dedicated engineer(s) op te geven.

### **III.5.7 Referentiecasi 7: Voorstel vernieuwing inrichting INF core netwerk**

#### **III.5.7.1 Beschrijving**

Gelieve een voorstel te geven op de totale architectuur en tot redesign van het huidige core gedeelte van het INF netwerk (zowel DC INF als DC TAP, cf. III.3.1.3). Er moet rekening gehouden worden met de volgende punten:

1. Voer optimalisaties door waar mogelijk zonder in te boeten op bedrijfszekerheid, prestaties en schaalbaarheid van het netwerk maar waarbij de kosten toch beheerst worden. Er moet dus een balans gevonden worden tussen vereisten, kostprijs, kwaliteit en risico's.
2. Verbinding tussen beide DC's (cores) moet verhoogd worden van 10 Gb naar minimaal 40 Gb
3. We streven naar meer redundantie over gans het netwerk. In het INF gebouw mogen nog steeds fysieke verbindingen lopen maar de actieve componenten moeten zoveel mogelijk verspreid worden tussen de twee datacenters
4. Naar de toekomst toe wenst VITO meer gebouwen met 10 Gb aan te sluiten. Gebouwen die hiervoor in aanmerking komen zijn:



5. Op termijn wil VITO alle gebouwen redundant aansluiten
6. Er moet rekening gehouden worden met bijkomende 10 Gb aansluitingen voor storage verbindingen in de toekomst
7. Op de huidige core in DC inf zitten 60 koper aansluitingen die eigenlijk niet op een core switch horen te zitten. Voor deze aansluitingen mag een alternatieve component aangeboden worden.
8. Het voorstel moet niet noodzakelijk uit Juniper apparatuur bestaan. Het moet uiteraard wel mogelijk zijn om transparant te kunnen koppelen met de rest van het netwerk.

#### **III.5.7.2 Vragen**

Gelieve de volgende documenten op te leveren:

1. Een beschrijving van uw voorstel van de totale architectuur van het huidige core gedeelte van het INF netwerk (zowel DC INF als DC TAP, zie paragraaf 0) alsook argumentatie waarom gekozen is voor bepaalde componenten.
1. Een schematische voorstelling van de core van het netwerk volgens uw voorstel.
2. Een totale kostprijs voor dit voorstel. Maak hierbij onderscheid tussen:

- a. Aankoop
- b. Implementatie
- c. Onderhoud
  - i. Inclusief onderhoudscontract voor 5 jaar met onder andere
    - 1. Support van de constructeur
    - 2. Hardware vervanging binnen de 4 uur
  - ii. Inclusief 24 x 7 service desk en technische ondersteuning
- d. Inclusief 1 of 2 dedicated engineers die de VITO omgeving kennen. VITO moet deze engineers kunnen contacteren voor overleg in verband met de VITO omgeving. Dit geldt niet voor operationele zaken (hiervoor worden de standaard kanalen via service desk of accountmanager gebruikt). Dit overleg moet telefonisch binnen de week kunnen doorgaan ofwel ter plaatse bij VITO binnen de twee weken.

## 9 BELANGRIJKE PUNTEN

1. Uw offerte dient elektronisch te worden ingestuurd via E-Tendering. Laad uw offerte tijdig op en onderteken ze op tijd (<https://eten.publicprocurement.be/>).
2. Vul het inschrijvingsbiljet en de inventaris / meetstaat correct en volledig in via elektronische weg.
3. Voeg de gevraagde informatie toe conform de gunningscriteria.
4. Laat alle opgeladen documenten elektronisch ondertekenen door de bevoegde perso(o)n(en) (bewijs toevoegen). Voor Belgische inschrijvers: ondertekenen kan via E-Id (pincode !).
5. Maak geen bezwaar aan de voorwaarden gesteld in de opdrachtdocumenten en de wet overheidsopdrachten (voeg geen verkoopvoorwaarden toe; meestal zijn deze tegenstrijdig met de gestelde voorwaarden)
6. De grootte van de documenten is beperkt tot 80 MB en de totale offerte mag niet groter zijn dan 320 MB.
7. Indien mogelijk maak zoveel mogelijk gebruik van documenten geschikt voor een Microsoft Office omgeving (Word, Excel, PowerPoint)  
Alle andere documenten moet dan in PDF formaat of door de opdracht-documenten toegelaten formaten worden aangeboden.
8. Meer informatie over de te volgen procedure is te vinden op [www.publicprocurement.be](http://www.publicprocurement.be)
9. Wees niet bang vragen te stellen aan de leidende dienst over onduidelijkheden ([procurement@vito.be](mailto:procurement@vito.be)).

Veel succes

## IV. Bankverklaring

Deze bankverklaring betreft volgende overheidsopdracht: *(omschrijving en eventueel besteknummer van de Opdracht)* .....

Hierbij bevestigen wij dat ..... *(naam en woonplaats of handelsnaam en maatschappelijke zetel van de kandidaat of inschrijver)* onze klant is.

De financiële relatie met deze klant verloopt tot op heden tot onze volledige tevredenheid en zonder daarbij noemenswaardige negatieve zaken te hebben vastgesteld. Hij geniet tot op heden van ons volle vertrouwen.

Op basis van de gegevens waarover onze bank momenteel beschikt en zonder uitspraak te doen over de toekomst, heeft deze klant op dit ogenblik de financiële en economische draagkracht om de bovenvermelde overheidsopdracht naar behoren uit te voeren.

Onze bank levert dit document af zonder enige beperking noch voorbehoud van onze kant, behalve die welke hierboven zijn vermeld.

Opgemaakt in.....op.....

*Benaming bank, naam en titel ondertekenaar en handtekening*

## V. OFFERTEFORMULIER “DATACENTER”

Dit biljet is verplicht te gebruiken bij de inschrijving

**OPENING OFFERTES: 22 AUGUSTUS 2016 OM 15:00 UUR**

### V.1 Voorwerp van de Opdracht

**“AANKOOP OF HUUR VAN ICT-APPARATUUR (Hardware & Software) VOOR EEN DATACENTER MET BIJHORENDE DIENSTEN”**

### V.2 Identificatie van de inschrijver

Aanduiden wat van toepassing is:

- ☐ Natuurlijke persoon  
☐ Rechtspersoon  
☐ Tijdelijke vereniging

Volledig invullen indien van toepassing

|                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------|--|
| Naam van de natuurlijke persoon, rechtspersoon of tijdelijke vereniging |  |
| Handelsnaam of benaming:                                                |  |
| Rechtsvorm:                                                             |  |
| Ondernemingsnummer:                                                     |  |
| BTW nummer                                                              |  |
| Nationaliteit:                                                          |  |
| Volledig adres van de maatschappelijke zetel:                           |  |
| Algemeen telefoonnummer:                                                |  |
| Algemeen faxnummer                                                      |  |
| URL - website                                                           |  |
| Aantal tewerkgestelde werknemers:                                       |  |
| Naam contactpersoon voor dit dossier:                                   |  |
| Functie                                                                 |  |
| Telefoonnummer:                                                         |  |
| faxnummer                                                               |  |
| Mobiel telefoonnummer                                                   |  |
| E-mail:                                                                 |  |

### V.3 Verbintenistermijn

180 kalenderdagen.

---

## V.4 Betalingen

De betalingen zullen geldig worden uitgevoerd door overschrijving op rekeningnummer  
van de financiële instelling  
geopend op naam van .

---

## V.5 Machtiging en handtekening

De ondergetekende(n) voegen de bewijzen toe waarin zij gemachtigd zijn een offerte in te dienen.

### Belgische inschrijvers

Zijn (hun) volmacht blijkt uit bijlage aan het Belgisch Staatsblad Nr  
van (kopie in bijlage...).

### Buitenlandse inschrijvers.

Buitenlandse inschrijvers voegen de nodige officiële documenten toe waaruit hun volmacht blijkt.

---

## V.6 Belangrijke opmerking

1. Een offerte ondertekend door een persoon die vóór de opening niet gemachtigd werd zal niet conform verklaard worden.
2. Indien de offerte door een tijdelijke vereniging wordt ingediend moeten alle partijen van de tijdelijke vereniging de offerte ondertekenen.
3. Er mag geen beroep worden aangetekend tegen mogelijke vormgebreken, fouten of leemten (artikel 87 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011).

Door het feit van deze offerte aanvaarden wij uitdrukkelijk alle voorwaarden van het bestek en zien wij af van eventuele andere bepalingen zoals eigen verkoopsvoorwaarden. Wij verbinden ons tot de uitvoering, in overeenstemming met de bepalingen en voorwaarden van het bestek.

Opgemaakt te (plaats) :

Datum :

Handtekening(en) :

Naam :

## VI. INVENTARIS BESTEK VOOR PRIJSVRAAG

### VI.1 Meetstaten

#### VI.1.1 Referentiecassus

Bemerking: alle prijzen zijn uitgedrukt in EURO (rekening houdend met een dollarkoers van 0,8909 (op 2016-06-15, “daily midpoint rate”), exclusief BTW, 2 cijfers na de komma. De gegevens worden weergegeven zoals gevraagd in de resp. casus alsook zoals gevraagd in III.1.

Bij producten/diensten die komen van de constructeurs wordt eenduidig de Referentie uit de constructeurslijst genomen.

De inschrijver is verplicht alle kolommen in te vullen in eerste tabel voor levering van hardware, software, onderhoud,...

##### VI.1.1.1 Referentiecassus 1: Computerzaal

| post          | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | Aantal | Eenh. | Listprijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> | Totaalprijs STD = aantal x (2) | Projectkorting op listprijs (€) <sup>(3)</sup> | Netto projecteenheidsprijs <sup>(4)</sup> | Totaalprijs project = aantal x (4) | Leasingprijs <sup>(5)</sup> |
|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 2             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 3             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
|               |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| <b>totaal</b> |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |

| post | Omschrijving (projectservices bij referentiecassus) | Aantal mandagen | Dagtarief | Totaal |
|------|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1    | Project manager                                     |                 |           |        |
| 2    | Netwerk profiel                                     |                 |           |        |
| 3    | Server profiel                                      |                 |           |        |
| 4    | Storage profiel                                     |                 |           |        |
| 5    | Security profiel                                    |                 |           |        |
| 6    | Overige profielen                                   |                 |           |        |

Bemerking:

- <sup>(1)</sup> De standaardkorting op listprijs, zoals deze van toepassing is voor alle bestellingen
- <sup>(2)</sup> De netto berekende eenheidsprijs rekening houdende met listprijs min standaardkorting op listprijs
- <sup>(3)</sup> De vervangende korting (project) op listprijs voor deze referentiecassus
- <sup>(4)</sup> Netto berekende eenheidsprijs project rekening houdende met listprijs min projectkorting op listprijs
- <sup>(5)</sup> voor leasing verwijzen we naar 5 jaar operationele lease, zoals beschreven in I.16

#### VI.1.1.2 Referentiecassus 2: Goedkope storage arrays

| post          | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | Aantal | Eenh. | Listprijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> | Totaalprijs STD = aantal x (2) | Projectkorting op listprijs (€) <sup>(3)</sup> | Netto projecteenheidsprijs <sup>(4)</sup> | Totaalprijs project = aantal x (4) | Leasingprijs <sup>(5)</sup> |
|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 2             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 3             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
|               |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| <b>totaal</b> |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |

| post | Omschrijving (projectservices bij referentiecassus) | Aantal mandagen | Dagtarief | Totaal |
|------|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1    | Project manager                                     |                 |           |        |
| 2    | Netwerk profiel                                     |                 |           |        |
| 3    | Server profiel                                      |                 |           |        |
| 4    | Storage profiel                                     |                 |           |        |
| 5    | Security profiel                                    |                 |           |        |
| 6    | Overige profielen                                   |                 |           |        |

Bemerking:

- <sup>(1)</sup> De standaardkorting op listprijs, zoals deze van toepassing is voor alle bestellingen
- <sup>(2)</sup> De netto berekende eenheidsprijs rekening houdende met listprijs min standaardkorting op listprijs
- <sup>(3)</sup> De vervangende korting (project) op listprijs voor deze referentiecassus

<sup>(4)</sup> Netto berekende eenheidsprijs project rekening houdende met listprijs min projectkorting op listprijs

<sup>(5)</sup> voor leasing verwijzen we naar 5 jaar operationele lease, zoals beschreven in I.16

### VI.1.1.3 Referentiecasis 3: Multipetabyte open storage platform

| post          | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | Aantal | Eenh. | Listprijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> | Totaalprijs STD = aantal x (2) | Projectkorting op listprijs (€) <sup>(3)</sup> | Netto projecteenheidsprijs <sup>(4)</sup> | Totaalprijs project = aantal x (4) | Leasingprijs <sup>(5)</sup> |
|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 2             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 3             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
|               |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| <b>totaal</b> |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |

| post | Omschrijving (projectservices bij referentiecasis) | Aantal mandagen | Dagtarief | Totaal |
|------|----------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1    | Project manager                                    |                 |           |        |
| 2    | Netwerk profiel                                    |                 |           |        |
| 3    | Server profiel                                     |                 |           |        |
| 4    | Storage profiel                                    |                 |           |        |
| 5    | Security profiel                                   |                 |           |        |
| 6    | Overige profielen                                  |                 |           |        |

Bemerking:

<sup>(1)</sup> De standaardkorting op listprijs, zoals deze van toepassing is voor alle bestellingen

<sup>(2)</sup> De netto berekende eenheidsprijs rekening houdende met listprijs min standaardkorting op listprijs

<sup>(3)</sup> De vervangende korting (project) op listprijs voor deze referentiecasis

<sup>(4)</sup> Netto berekende eenheidsprijs project rekening houdende met listprijs min projectkorting op listprijs

<sup>(5)</sup> voor leasing verwijzen we naar 5 jaar operationele lease, zoals beschreven in I.16

#### VI.1.1.4 Referentiecasi 4: Data securisatie

| post          | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | Aantal | Eenh. | Listprijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> | Totaalprijs STD = aantal x (2) | Projectkorting op listprijs (€) <sup>(3)</sup> | Netto project eenheidsprijs <sup>(4)</sup> | Totaalprijs project = aantal x (4) | Leasingprijs <sup>(5)</sup> |
|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
| 2             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
| 3             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
|               |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
| <b>totaal</b> |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |

| post | Omschrijving (projectservices bij referentiecasi) | Aantal mandagen | Dagtarief | Totaal |
|------|---------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1    | Project manager                                   |                 |           |        |
| 2    | Netwerk profiel                                   |                 |           |        |
| 3    | Server profiel                                    |                 |           |        |
| 4    | Storage profiel                                   |                 |           |        |
| 5    | Security profiel                                  |                 |           |        |
| 6    | Overige profielen                                 |                 |           |        |

Bemerking:

<sup>(1)</sup> De standaardkorting op listprijs, zoals deze van toepassing is voor alle bestellingen

<sup>(2)</sup> De netto berekende eenheidsprijs rekening houdende met listprijs min standaardkorting op listprijs

<sup>(3)</sup> De vervangende korting (project) op listprijs voor deze referentiecasi

<sup>(4)</sup> Netto berekende eenheidsprijs project rekening houdende met listprijs min projectkorting op listprijs

<sup>(5)</sup> voor leasing verwijzen we naar 5 jaar operationele lease, zoals beschreven in I.16

### VI.1.1.5 Referentiecasi 5: Disaster recovery Fileserver

| post          | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | Aantal | Eenh. | Listprijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> | Totaalprijs STD = aantal x (2) | Projectkorting op listprijs (€) <sup>(3)</sup> | Netto project eenheidsprijs <sup>(4)</sup> | Totaalprijs project = aantal x (4) | Leasingprijs <sup>(5)</sup> |
|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
| 2             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
| 3             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
|               |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |
| <b>totaal</b> |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                            |                                    |                             |

| post | Omschrijving (projectservices bij referentiecasi) | Aantal mandagen | Dagtarief | Totaal |
|------|---------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1    | Project manager                                   |                 |           |        |
| 2    | Netwerk profiel                                   |                 |           |        |
| 3    | Server profiel                                    |                 |           |        |
| 4    | Storage profiel                                   |                 |           |        |
| 5    | Security profiel                                  |                 |           |        |
| 6    | Overige profielen                                 |                 |           |        |

Bemerking:

<sup>(1)</sup> De standaardkorting op listprijs, zoals deze van toepassing is voor alle bestellingen

<sup>(2)</sup> De netto berekende eenheidsprijs rekening houdende met listprijs min standaardkorting op listprijs

<sup>(3)</sup> De vervangende korting (project) op listprijs voor deze referentiecasi

<sup>(4)</sup> Netto berekende eenheidsprijs project rekening houdende met listprijs min projectkorting op listprijs

<sup>(5)</sup> voor leasing verwijzen we naar 5 jaar operationele lease, zoals beschreven in I.16

### VI.1.1.6 Referentiecasi 6: Vervanging INF core netwerk

|               | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | Aantal | Eenheid | List-prijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> | Totaalprijs STD = aantal x (2) | Project-korting op listprijs (€) <sup>(3)</sup> | Netto project eenheidsprijs <sup>(4)</sup> | Totaalprijs project = aantal x (4) | Leasing-prijs <sup>(5)</sup> |
|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--------|---------|------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| 1             |            |                                                                      |        |         |            |                                             |                                              |                                |                                                 |                                            |                                    |                              |
| 2             |            |                                                                      |        |         |            |                                             |                                              |                                |                                                 |                                            |                                    |                              |
| 3             |            |                                                                      |        |         |            |                                             |                                              |                                |                                                 |                                            |                                    |                              |
|               |            |                                                                      |        |         |            |                                             |                                              |                                |                                                 |                                            |                                    |                              |
| <b>totaal</b> |            |                                                                      |        |         |            |                                             |                                              |                                |                                                 |                                            |                                    |                              |

Bemerking:

<sup>(1)</sup> De standaardkorting op listprijs, zoals deze van toepassing is voor alle bestellingen

<sup>(2)</sup> De netto berekende eenheidsprijs rekening houdende met listprijs min standaardkorting op listprijs

<sup>(3)</sup> De vervangende korting (project) op listprijs voor deze referentiecasi

<sup>(4)</sup> Netto berekende eenheidsprijs project rekening houdende met listprijs min projectkorting op listprijs

<sup>(5)</sup> voor leasing verwijzen we naar 5 jaar operationele lease, zoals beschreven in I.16

Extra modules:

|   | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | List-prijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> |
|---|------------|----------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 |            | 40 Gb module voor single mode                                        |            |                                             |                                              |
| 2 |            | 40 Gb module voor multi mode                                         |            |                                             |                                              |
| 3 |            | 10 Gb module voor single mode                                        |            |                                             |                                              |
| 4 |            | 10 Gb module voor multi mode                                         |            |                                             |                                              |
|   |            |                                                                      |            |                                             |                                              |

| post | Omschrijving (projectservices bij referentiecassus) | Aantal mandagen | Dagtarief | Totaal |
|------|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1    | Project manager                                     |                 |           |        |
| 2    | Netwerk profiel                                     |                 |           |        |
| 3    | Server profiel                                      |                 |           |        |
| 4    | Storage profiel                                     |                 |           |        |
| 5    | Security profiel                                    |                 |           |        |
| 6    | Overige profielen                                   |                 |           |        |

#### VI.1.1.7 Referentiecassus 7: Redesign core gedeelte INF netwerk

|               | Referentie | Omschrijving (o.a. leveringen van hardware, software, onderhoud,...) | Aantal | Eenh. | Listprijs | STD-korting op listprijs (€) <sup>(1)</sup> | Netto berekende eenheidsprijs <sup>(2)</sup> | Totaalprijs STD = aantal x (2) | Projectkorting op listprijs (€) <sup>(3)</sup> | Netto projecteenheidsprijs <sup>(4)</sup> | Totaalprijs project = aantal x (4) | Leasingprijs <sup>(5)</sup> |
|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 2             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| 3             |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
|               |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |
| <b>totaal</b> |            |                                                                      |        |       |           |                                             |                                              |                                |                                                |                                           |                                    |                             |

Bemerking:

<sup>(1)</sup> De standaardkorting op listprijs, zoals deze van toepassing is voor alle bestellingen

<sup>(2)</sup> De netto berekende eenheidsprijs rekening houdende met listprijs min standaardkorting op listprijs

<sup>(3)</sup> De vervangende korting (project) op listprijs voor deze referentiecassus

<sup>(4)</sup> Netto berekende eenheidsprijs project rekening houdende met listprijs min projectkorting op lijstprijs

<sup>(5)</sup> voor leasing verwijzen we naar 5 jaar operationele lease, zoals beschreven in I.16

| post | Omschrijving (projectservices bij referentiecassus) | Aantal mandagen | Dagtarief | Totaal |
|------|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1    | Project manager                                     |                 |           |        |
| 2    | Netwerk profiel                                     |                 |           |        |
| 3    | Server profiel                                      |                 |           |        |
| 4    | Storage profiel                                     |                 |           |        |
| 5    | Security profiel                                    |                 |           |        |
| 6    | Overige profielen                                   |                 |           |        |

### VI.1.2 Professionele diensten

#### Algemene bemerking:

Voor uurprijzen bij onderstaande gaat VITO uit van dagtarief gedeeld door acht (8).

Voor info betreffende onderstaande tabellen refereren we tevens naar III.1 en III.2.

Gelieve in onderstaande tabellen enkel iets in te vullen in de velden waar een 'X' staat.

#### VI.1.2.1 Dagtarief werkweek

All-in dagtarief in EURO voor prestaties tijdens de normale werkuren van de dienstverlener (tussen 08:00 en 18:00u) gedurende de werkweek en beperkt tot 8 werkende uren per dag.

| post | Omschrijving                                                                  | Dagtarief junior | Dagtarief medior | Dagtarief senior | Dagtarief architect | Dagtarief |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------|
| 1    | Project manager                                                               |                  | X                | X                |                     |           |
| 2    | Service manager                                                               |                  |                  |                  |                     | X         |
| 3    | Netwerk profiel                                                               | X                | X                | X                | X                   |           |
| 4    | Server profiel                                                                | X                | X                | X                | X                   |           |
| 5    | Storage profiel                                                               | X                | X                | X                | X                   |           |
| 6    | Security profiel                                                              | X                | X                | X                | X                   |           |
| 7    | Overige profielen: gelieve te specificeren in separate bijlage aan uw offerte | X                | X                | X                | X                   | X         |

### VI.1.2.2 Uplift zaterdag

All-in upliftpercentage op dag/uurtarief in EURO voor prestaties tijdens de normale werkuren (tussen 08:00 en 18:00u) gedurende een zaterdag en beperkt tot 8 werkende uren per dag.

| post | Omschrijving                                                                  | Uplift% junior | Uplift% medior | Uplift% senior | Uplift% architect | Uplift% |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|---------|
| 1    | Project manager                                                               |                | X              | X              |                   |         |
| 2    | Service manager                                                               |                |                |                |                   | X       |
| 3    | Netwerk profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 4    | Server profiel                                                                | X              | X              | X              | X                 |         |
| 5    | Storage profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 6    | Security profiel                                                              | X              | X              | X              | X                 |         |
| 7    | Overige profielen: gelieve te specificeren in separate bijlage aan uw offerte | X              | X              | X              | X                 | X       |

### VI.1.2.3 Uplift weekend & feestdag

All-in upliftpercentage op dag/uurtarief in EURO voor prestaties tijdens de normale werkuren (tussen 08:00 en 18:00u) gedurende een weekend of officiële Belgische feestdag en beperkt tot 8 werkende uren per dag.

| post | Omschrijving                                                                  | Uplift% junior | Uplift% medior | Uplift% senior | Uplift% architect | Uplift% |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|---------|
| 1    | Project manager                                                               |                | X              | X              |                   |         |
| 2    | Service manager                                                               |                |                |                |                   | X       |
| 3    | Netwerk profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 4    | Server profiel                                                                | X              | X              | X              | X                 |         |
| 5    | Storage profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 6    | Security profiel                                                              | X              | X              | X              | X                 |         |
| 7    | Overige profielen: gelieve te specificeren in separate bijlage aan uw offerte | X              | X              | X              | X                 | X       |

#### VI.1.2.4 Uplift overuren voor de eerste 2 uren na dagprestatie

All-in upliftpercentage op dag/uurtarief in EURO voor prestaties buiten de normale werkuren.

| post | Omschrijving                                                                  | Uplift% junior | Uplift% medior | Uplift% senior | Uplift% architect | Uplift% |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|---------|
| 1    | Project manager                                                               |                | X              | X              |                   |         |
| 2    | Service manager                                                               |                |                |                |                   | X       |
| 3    | Netwerk profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 4    | Server profiel                                                                | X              | X              | X              | X                 |         |
| 5    | Storage profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 6    | Security profiel                                                              | X              | X              | X              | X                 |         |
| 7    | Overige profielen: gelieve te specificeren in separate bijlage aan uw offerte | X              | X              | X              | X                 | X       |

#### VI.1.2.5 Uplift overuren na 10 uren dagprestatie

All-in upliftpercentage op dag/uurtarief in EURO voor prestaties buiten de verlengde werkuren vanaf 10 uren (dagprestatie +2 uren).

| post | Omschrijving                                                                  | Uplift% junior | Uplift% medior | Uplift% senior | Uplift% architect | Uplift% |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|---------|
| 1    | Project manager                                                               |                | X              | X              |                   |         |
| 2    | Service manager                                                               |                |                |                |                   | X       |
| 3    | Netwerk profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 4    | Server profiel                                                                | X              | X              | X              | X                 |         |
| 5    | Storage profiel                                                               | X              | X              | X              | X                 |         |
| 6    | Security profiel                                                              | X              | X              | X              | X                 |         |
| 7    | Overige profielen: gelieve te specificeren in separate bijlage aan uw offerte | X              | X              | X              | X                 | X       |

## VI.2 Operationele leasing

| Post | OMSCHRIJVING          | Intrestvoet op jaar basis | Restwaarde in % van de initiele aankoopwaarde<br>In % |
|------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1    | Huur / leasing 1 jaar |                           |                                                       |
| 2    | Huur / leasing 2 jaar |                           |                                                       |
| 3    | Huur / leasing 3 jaar |                           |                                                       |
| 4    | Huur / leasing 4 jaar |                           |                                                       |
| 5    | Huur / leasing 5 jaar |                           |                                                       |

Verbrekingsvergoeding voor vroegtijdig stopzetten huur / leasing

|  |
|--|
|  |
|--|

## VI.3 Samenvattende tabel prijslijsten

| Pos t | Naam prijslijst constructeur (separaat mee te leveren bij inschrijving) | Deel, conform beschrijving onder I.4 | Geldig tot datum | PUBLIC Internetlink prijslijst | Manier van aanleveren prijslijst | Voor welk aandeel in % geeft de wisselkoers aanpassing op de eenheidstari even |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1     |                                                                         |                                      |                  |                                |                                  |                                                                                |
| 2     |                                                                         |                                      |                  |                                |                                  |                                                                                |
| 3     |                                                                         |                                      |                  |                                |                                  |                                                                                |
| 4     |                                                                         |                                      |                  |                                |                                  |                                                                                |
| 5     |                                                                         |                                      |                  |                                |                                  |                                                                                |

## VI.1 Eventuele andere kosten raamovereenkomst

De inschrijver somt hierbij alle eventuele andere kosten op die supplementair in rekening dienen te worden gebracht

| Onderwerp | Totale kostprijs (EURO) |
|-----------|-------------------------|
|           |                         |
|           |                         |
|           |                         |

## VI.2 Omzetbonus

De inschrijver geeft in het offerteformulier aan, welk percentage op de totaalomzet van de raamovereenkomst hij kan toekennen als omzetbonus.

| post | Globale omzetbonus in % over alle bestellers op jaarbasis | <1 Meuro | Tussen 1 Meuro en 2,5 Meuro | Tussen 2,5 Meuro en 5 Meuro | Tussen 5 Meuro en 7,5 Meuro | > 7,5 Meuro |
|------|-----------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|
| 1    | Kortingspercentage                                        | (%)      | (%)                         | (%)                         | (%)                         | (%)         |

De inschrijver mag extra lijnen toevoegen indien dit nodig is.

## VI.3 Specifiek mee te sturen documenten

| Post | Omschrijving                                                                                                  | Inclusief/exclusief |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1    | Inge vulde en ondertekende NDA                                                                                | Inclusief/exclusief |
| 2    | Inge vuld offerteformulier en inventaris                                                                      | Inclusief/exclusief |
| 3    | De verschillende separate en volledige prijslijsten                                                           | Inclusief/exclusief |
| 4    | De verschillende gedetailleerde onderhoudscontracten horende bij al de referentiecassus                       | Inclusief/exclusief |
| 5    | De detailleringen in uw offerte, conform de verwachtingen opgesomd in de gunningscriteria.                    | Inclusief/exclusief |
| 6    | Alle beschrijvingen en verduidelijkingen in uw antwoord op de referentiecassus alsook de technische vereisten | Inclusief/exclusief |
| 7    | De gevraagde CV's horende bij de                                                                              | Inclusief/exclusief |

8

referentiecasses

De antwoorden bij de verschillende hoofdstukken onder het hoofdstuk Technische bepalingen Inclusief/exclusief

---

## VI.4 Onderaannemers

De inschrijver verklaart hierbij dat de lijst van alle Onderaannemers volledig in lijn is met het bestek van kandidatuurstelling Datacenter alsook met zijn voorstel bij deze kandidatuurstelling.

---

## VI.5 Besluit

Gezien, onderzocht en aangevuld met eenheidsprijzen, gedeeltelijke sommen en de totale som die gediend hebben tot het vaststellen van het bedrag van mijn inschrijving van heden, om gevoegd te worden bij mijn offerteformulier.

Firmanaam:

Opgemaakt te (plaats):

Datum:

Naam:

Functie:

Handtekening(en):