

Bijlage 6.1 - Kwaliteitscriteria

Gunningscriterium A - 'Toeleveringsketen'

Een stabiele toeleveringsketen is een cruciaal kwaliteitscriterium voor Amsterdam UMC, omdat de continuïteit van medische behandelingen en operaties sterk afhankelijk is van tijdige en nauwkeurige leveringen.

Verstoringen in de levering van medische producten kunnen directe gevolgen hebben voor de patiëntveiligheid en de zorgkwaliteit. Daarom is het essentieel dat leveranciers niet alleen in staat zijn om reguliere bestellingen op tijd te leveren, maar ook flexibel kunnen reageren op onverwachte situaties, zoals spoedbestellingen of leveringsonderbrekingen.

Doelstelling

Het doel is dat Amsterdam UMC de continuïteit en kwaliteit van zorg kan waarborgen door samen te werken met een leverancier die consistent en tijdig levert dankzij een gedegen toeleveringsketen, en daarbij flexibel kan inspelen op onverwachte omstandigheden.

Vraag

Op welke wijze heeft Inschrijver zijn toeleveringsketen ingericht en borgt hij dat deze maximaal betrouwbaar is, zodat dit bijdraagt aan het doel van Amsterdam UMC?

Wat wordt er beoordeeld?

Bij de beoordeling wordt gekeken naar de wijze waarop de vraag beantwoord wordt. Een betrouwbare leveringsketen zorgt voor:

- **Continuïteit:** Zorgen dat er geen onderbrekingen ontstaan in de beschikbaarheid van essentiële producten of diensten.
- **Efficiëntie:** Minimaliseren van vertragingen en fouten in de leveringen, waardoor processen soepel verlopen.
- **Risicobeheersing:** Verminderen van het risico op leveringsproblemen tijdens noodsituaties of onverwachte vraagpieken.
- **Kwaliteitswaarborging:** Waarborging van dat de geleverde producten voldoen aan de gestelde kwaliteit.

Hoe wordt er beoordeeld?

De beoordeling wordt uitgevoerd op basis van een SMART-methodiek, waarbij de prestaties van de inschrijver worden geëvalueerd op de wijze waarop de invulling van bovengenoemde onderdelen bijdragen aan de doelstelling van het Amsterdam UMC.

Smart staat voor de volgende wijze van invulling:

- **Specifiek:** Er wordt omschreven op welke wijze de invulling van het criterium concreet en nauwkeurig bijdraagt aan het behalen van de doelstelling, zonder ruimte voor interpretatie.
- **Meetbaar:** De bijdrage aan de doelstelling wordt op een wijze vastgelegd die objectief meetbaar is, met behulp van duidelijke indicatoren en cijfers.
- **Acceptabel:** De invulling van het criterium moet voldoen aan de voorwaarden en verwachtingen die binnen de aanbesteding als realistisch en haalbaar worden beschouwd.
- **Realistisch:** De voorgestelde prestaties moeten als realistisch ervaren worden en in lijn zijn met wat praktisch mogelijk is binnen de gegeven context.
- **Tijdsgebonden:** De prestatie-indicatoren en doelstellingen moeten binnen een duidelijke en vastgestelde tijdslijn worden gerealiseerd, met specifieke deadlines of evaluatieperiodes.

De beoordelingscommissie beoordeelt eerst de inschrijvingen individueel op basis van de vastgestelde gunningscriteria, waarbij elk lid onafhankelijk zijn scores toekent volgens de beoordelingsmatrix (zie scoretabel hieronder). Hierbij worden de prestaties van de inschrijvers beoordeeld met inachtneming van de SMART-principes (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

Score	Beschrijving
Uitstekend (100%)	De inschrijver overtreft alle vereisten, levert altijd op tijd, biedt maximale flexibiliteit bij spoedleveringen, en heeft optimaal georganiseerde logistieke processen. Prestaties zijn volledig meetbaar en realistisch.
Goed (80%)	De inschrijver presteert boven verwachting, levert vrijwel altijd op tijd, toont goede flexibiliteit, en de logistieke processen zijn goed georganiseerd. Prestaties zijn meetbaar en realistisch, met enkele kleine verbeterpunten.
Ruim voldoende (40%)	De inschrijver voldoet aan de meeste vereisten, levert op tijd met enkele afwijkingen, toont redelijke flexibiliteit, en heeft adequate logistieke processen. Prestaties zijn voldoende meetbaar, maar verbetering is mogelijk.
Voldoende (20%)	De inschrijver voldoet aan de minimale vereisten, maar levert niet altijd op tijd of flexibel. Logistieke processen vertonen verbeterpunten. Prestaties zijn beperkt meetbaar en niet altijd realistisch.
Neutraal (0%)	De inschrijver voldoet aan de minimale vereisten, maar levert niet altijd op tijd of flexibel. Logistieke processen vertonen sterke verbeterpunten. Prestaties zijn beperkt meetbaar en niet altijd realistisch.

Scoretabel

Na de individuele beoordelingen komt de commissie samen om de resultaten te bespreken en tot een gezamenlijke score te komen. Verschillen in beoordelingen worden besproken, waarbij ieder commissielid zijn beoordeling motiveert. Het doel is om tot een consensus te komen over de uiteindelijke scores, die worden vastgelegd in de definitieve beoordeling.

Voorwaarden inschrijving

Het antwoord op dit criterium dient te worden beschreven op maximaal 2 A4-pagina's (lettertype Arial, grootte 11).

Gunningscriterium B - 'Service en ondersteuning'

Goede service en ondersteuning zijn essentiële kwaliteitscriteria voor Amsterdam UMC, omdat de zorgcontinuïteit afhankelijk is van een betrouwbare klantenservice die snel en adequaat reageert op vragen, problemen en verzoeken. Een snelle en deskundige klantenservice kan bijdragen aan het voorkomen van onderbrekingen in medische behandelingen, terwijl een trage of gebrekkige ondersteuning directe gevolgen kan hebben voor de patiëntveiligheid en de zorgkwaliteit.

Doelstelling

Het doel is dat Amsterdam UMC de continuïteit en kwaliteit van zorg kan waarborgen door samen te werken met een leverancier die snel, deskundig en klantgericht ondersteuning biedt, inclusief het oplossen van problemen en het beantwoorden van vragen.

Vraag

Op welke wijze heeft de inschrijver zijn klantenservice ingericht en hoe waarborgt hij dat deze betrouwbaar, snel en klantgericht is, zodat dit bijdraagt aan het doel van Amsterdam UMC?

Wat wordt er beoordeeld?

Bij de beoordeling wordt gekeken naar de wijze waarop de vraag beantwoord wordt en de inschrijver zijn accountmanagement en klantenservice heeft ingericht om een effectieve samenwerking met Amsterdam UMC te waarborgen. Dit omvat:

- **Structuur van het accountmanagement:** Hoe de inschrijver het accountbeheer heeft georganiseerd, inclusief toegewezen contactpersonen, escalatieniveaus en verantwoordelijkheden.
- **Beschikbaarheid en bereikbaarheid:** De mate waarin de service beschikbaar is, bijvoorbeeld via verschillende communicatiekanalen, om Amsterdam UMC te ondersteunen.
- **Advies en consultancy/opleiding:** Begeleiding en advies voor het optimaliseren van het gebruik van de producten.

Hoe wordt er beoordeeld?

De beoordeling wordt uitgevoerd op basis van een SMART-methodiek, waarbij de prestaties van de inschrijver worden geëvalueerd op de wijze waarop de invulling van bovengenoemde onderdelen bijdragen aan de doelstelling van het Amsterdam UMC.

Smart staat voor de volgende wijze van invulling:

- **Specifiek:** Er wordt omschreven op welke wijze de invulling van het criterium concreet en nauwkeurig bijdraagt aan het behalen van de doelstelling, zonder ruimte voor interpretatie.
- **Meetbaar:** De bijdrage aan de doelstelling wordt op een wijze vastgelegd die objectief meetbaar is, met behulp van duidelijke indicatoren en cijfers.
- **Acceptabel:** De invulling van het criterium moet voldoen aan de voorwaarden en verwachtingen die binnen de aanbesteding als realistisch en haalbaar worden beschouwd.
- **Realistisch:** De voorgestelde prestaties moeten als realistisch ervaren worden en in lijn zijn met wat praktisch mogelijk is binnen de gegeven context.
- **Tijdsgebonden:** De prestatie-indicatoren en doelstellingen moeten binnen een duidelijke en vastgestelde tijdslijn worden gerealiseerd, met specifieke deadlines of evaluatieperiodes.

De beoordelingscommissie beoordeelt eerst de inschrijvingen individueel op basis van de vastgestelde gunningscriteria, waarbij elk lid onafhankelijk zijn scores toekent volgens de beoordelingsmatrix (zie scoretabel

hieronder). Hierbij worden de prestaties van de inschrijvers beoordeeld met inachtneming van de SMART-principes (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

Score	Beschrijving
Uitstekend (100%)	De inschrijver overtreft alle vereisten, biedt altijd snelle, betrouwbare en proactieve ondersteuning. De klantenservice is zeer goed georganiseerd, goed bereikbaar via meerdere kanalen, en extra ondersteunende diensten worden consequent en binnen afgesproken tijdslijnen geleverd. Prestaties zijn volledig meetbaar.
Goed (80%)	De inschrijver presteert boven verwachting, biedt vrijwel altijd snelle en effectieve ondersteuning, is goed bereikbaar en levert aanvullende ondersteunende diensten die over het algemeen goed georganiseerd zijn. Prestaties zijn meetbaar en realistisch, met enkele verbeterpunten.
Ruim Voldoende (40%)	De inschrijver voldoet aan de meeste vereisten, biedt adequate ondersteuning met enkele afwijkingen in snelheid en bereikbaarheid. De extra diensten zijn aanwezig, maar kunnen in kwaliteit of beschikbaarheid verbeteren. Prestaties zijn ruim voldoende meetbaar.
Voldoende (20%)	De inschrijver voldoet aan de minimale vereisten, maar biedt niet altijd tijdige of effectieve ondersteuning. De bereikbaarheid en extra diensten vertonen tekortkomingen. Prestaties zijn beperkt meetbaar en niet altijd realistisch of consistent.
Neutraal (0%)	De inschrijver voldoet aan de minimale vereisten, maar biedt ontoereikende ondersteuning. Er zijn aanzienlijke tekortkomingen in bereikbaarheid en ondersteunende diensten, die zelden of niet effectief worden geleverd. Prestaties zijn slecht meetbaar en onbetrouwbaar.

Na de individuele beoordelingen komt de commissie samen om de resultaten te bespreken en tot een gezamenlijke score te komen. Verschillen in beoordelingen worden besproken, waarbij ieder commissielid zijn beoordeling motiveert. Het doel is om tot een consensus te komen over de uiteindelijke scores, die worden vastgelegd in de definitieve beoordeling.

Voorwaarden inschrijving

Het antwoord op dit criterium dient te worden beschreven op maximaal 2 A4-pagina's (lettertype Arial, grootte 11).

Gunningscriterium C - 'Praktijkbeoordeling (handmatig)'

De doelstelling van dit gunningscriterium is om de aangeboden functionaliteiten van de inschrijvers te evalueren en te beoordelen, zodat Amsterdam UMC kan vaststellen of deze producten voldoen aan de behoeften en mate waarin deze geschikt zijn voor implementatie. Hierbij wordt met de ervaring van de commissie op onderstaande onderwerpen A, B, C en D getoetst, met als doel de beste oplossing te kiezen die aan de behoeften van het Amsterdam UMC voldoet.

Wat wordt er beoordeeld?

De praktijktest is opgesplitst en hierin wordt gelet op de volgende onderwerpen:

A: Kinkbaarheid en stijfheid

Kinkbaarheid: De mate waarin het product flexibel blijft zonder te knikken of beschadigd te raken tijdens het manoeuvreren door kronkelige anatomische structuren.

Stijfheid: De mate waarin het product stevig genoeg is om door bloedvaten te navigeren zonder te veel weerstand te bieden of zijn vorm te verliezen.

B: Visibility en radiaire kracht

Visibility (zichtbaarheid): De mate waarin het product goed zichtbaar is onder fluorscopie of andere beeldvormende technieken om de arts nauwkeurige controle en precisie te bieden tijdens de procedure.

Radiaire kracht: De kracht waarmee het product tegen de vaatwand drukt, zonder schade te veroorzaken, maar toch voldoende is om stabiel in de vaatwand te blijven.

C: Retrieveability

Retrieveability (terugtrekbaarheid): De mogelijkheid om het product effectief en veilig terug te trekken uit het bloedvat zonder complicaties of resterende resten in de vaten, na bijvoorbeeld een mislukte poging tot trombusverwijdering.

D: Opblaasbaarheid en stijfbaarheid van de ballon guide catheter

Opblaasbaarheid: De ballon moet snel en gelijkmatig kunnen worden opgeblazen zonder lekkage of schade, waarbij de benodigde tijd en druk worden beoordeeld. Dit proces moet zonder complicaties voor omliggende structuren verlopen.

Stijfheid van de ballon: Na opblazen moet de ballon voldoende resistentie bieden tegen terugvouwen of inzakken, zodat de bloedstroom effectief wordt geblokkeerd zonder schade aan de vaatwand of ongewenste beweging.

Hoe wordt er beoordeeld?

Het aangeboden zal gedurende de praktijktest worden onderworpen aan evaluaties en/of aan nauwkeurige praktische beoordelingen door een door het Amsterdam UMC aan te wijzen beoordelingsteam.

De wijze waarop de praktijktest zal worden uitgevoerd en beoordeeld is opgenomen in het bijgevoegde bijlage 6.2_Beoordelingsprotocol praktijkbeoordeling.

Voorwaarden inschrijving

Voor deze test zijn de gevraagde (verbruiks)artikelen vereist om de beoordeling volgens de richtlijnen uit te voeren.