

Bijlage 5 – Subgunningscriteria

Subgunningscriterium-1:

Organisatie voor realisatie, beheer en onderhoud (zie ook paragraaf Fout!
Verwijzingsbron niet gevonden.)

Inleiding:

Erasmus MC is een toonaangevend academisch ziekenhuis in Nederland, dat hoogstaande medische zorg verleent op zowel landelijk niveau, als (in het bijzonder) binnen de regio Rijnmond. Erasmus MC hecht daarom veel waarde aan een even hoogwaardige, professionele relatie met haar Leveranciers, waarbij deze laatste beschikken over een professionele organisatie en de juiste middelen om te allen tijde aan de vraagstelling van Erasmus MC te kunnen voldoen.

Doelstelling:

Erasmus MC beoogt ten behoeve van de levering van de Binnenhuisradiodekkingsvoorziening inclusief Beheer en onderhoud een leverancier te contracteren, welke beschikt over een uiterst professionele, goed geoutilleerde organisatie, die in staat is de overeengekomen levering en dienstverlening te allen tijde binnen de afgesproken kaders en geruisloos te leveren. Erasmus MC verwacht daarbij te worden ontzorgd en gebruik te kunnen maken van een grote mate van expertise van deze organisatie. Last but not least verwacht Erasmus MC dat de organisatie in staat en bereid is zich, al dan niet op aangeven van Erasmus MC, continu te verbeteren en/of specifiek ten behoeve van het Erasmus MC wenselijk of noodzakelijk geachte verbeteringen in zowel de levering van de voorziening, de dienstverlening, als ook de beheerde en te onderhouden assets, door te voeren.

Vraagstelling:

Inschrijver wordt gevraagd de organisatie te beschrijven, die hij heeft ingericht en zal inzetten ten behoeve van het verlenen van de gevraagde voorziening en diensten. Doel van Aanbestedende dienst is, om een Opdrachtnemer te contracteren, die beschikt over een eigen organisatie, die in staat is de gevraagde voorziening te leveren en het beheer en onderhoud op een kwalitatief hoogwaardig niveau, gedurende 365 dagen per jaar en 24*7 te leveren en waar nodig te verbeteren. Erasmus MC wil immers de zekerheid hebben, dat de beschikbaarheid en de goede werking van de aangeboden

binnenhuisradiodekkingsoplossing te allen tijde zijn gewaarborgd en Erasmus MC met betrekking levering en beheer en onderhoud van deze oplossing, zoveel mogelijk wordt ontzorgd.

Inschrijver wordt gevraagd in maximaal 5000 woorden en maximaal 4 pagina's met afbeeldingen (duidelijk leesbaar en niet meer dan 2 afbeeldingen per pagina)¹ een beschrijving van diens realisatie-, onderhoud- en beheerorganisatie in te dienen, waarbij tenminste wordt ingegaan op de volgende aspecten:

- Omvang;
- Locatie(s);
- Aanrijtijden;
- Organisatiestructuur (organogram + toelichting);
- Samenwerking met eventuele onderaannemers/ sub-contractors;
- Functies, rollen en inzet daarvan ten behoeve van Erasmus MC (in kwalitatieve zin én kwantitatieve zin, dus ook bijvoorbeeld aantallen FTE's);
- Nederlandstalige Servicedesk;
- Bezetting per voor Erasmus MC relevante rol;
- Opleidingsniveau medewerkers;
- Certificeringen; zowel randvoorwaardelijke (bijvoorbeeld voor de implementatie en beheer van componenten die in de oplossing toegepast worden) als aanvullende (zoals bijv. gebruik van ontwerptooling en uitvoering van metingen);
- Processen (implementatie, regulier beheer en tijdens calamiteiten);
- Hoe de organisatie zal worden ingezet om de dienstverlening aan Erasmus MC te waarborgen;
- Kwaliteitsborging en continue verbetering; rapportage
- Informatiebeveiliging en privacy;
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Inschrijver mag hieraan uiteraard nog aspecten toevoegen om diens propositie te versterken, althans indien deze relevant zijn voor dit subgunningscriterium, zulks ter beoordeling door Erasmus MC.

Een inschrijver zal beter scoren, naarmate zijn beschrijving beter aansluit bij de in de Leidraad beschreven doelstellingen, uitgangspunten en randvoorwaarden van Erasmus MC en/of het aannemelijker / zekerder is dat de aangeboden dienstverlening zal leiden tot realisatie van de bedoelde doelstellingen.

¹ **Let op:** van beschrijvingen die deze maxima overtreffen, zal het meerdere niet bij de beoordeling worden betrokken.

Daarnaast dient de beschrijving altijd duidelijk, concreet, opgesteld in correct Nederlands, consistent (ook met andere onderdelen van de Inschrijving) en realistisch te zijn.

Subgunningscriterium-2:

Ontwerp-, Inrichtings-, Implementatie-, Transitie- en Ontmantelingsplan en visie op toekomstige nieuwbouwplannen (zie ook paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)
--

Inleiding:

Erasmus MC hecht er aan, dat de transitie van de huidige DAS oplossing naar de nieuwe binnenhuisradiodekkingsoplossing zorgvuldig en zo snel en adequaat als mogelijk plaats vindt. Daartoe acht Erasmus MC een gedegen Inrichtings-, Transitie-, Implementatie en Ontmantelingsplan onontbeerlijk. Daarnaast heeft Erasmus MC in de toekomst plannen voor nieuwbouw waarbij een aanzienlijke hoeveelheid m2 vloeroppervlakte (naar verwachting ca.100.000m2) van binnenhuisradiodekking zal moeten worden voorzien.

Doelstelling:

Doel van Erasmus MC is om zo spoedig mogelijk na contractering van Opdrachtnemer, een aanvang te maken met zowel de specifieke inrichting en implementatie van de binnenhuisradiodekkingsvoorziening voor Erasmus MC, als de transitie van de bestaande oplossing naar de nieuwe oplossing van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de huidige infrastructuur dient de Opdrachtnemer aan te geven op welke wijze de nieuwe voorziening wordt ontworpen, gerealiseerd en de overgang naar de beheerfase plaats vindt en te voldoen aan het programma van eisen. Tevens dient aangegeven te worden op welke wijze de huidige DAS infrastructuur ontmantelt en verwijderd uit de Erasmus MC gebouwen.

Indien de Opdrachtnemer de gehele of delen van de huidige infrastructuur overneemt in de nieuwe oplossing dient de Opdrachtnemer aan te geven welke delen hergebruikt gaan worden, de wijze waarop de oplossing ontworpen gaat worden, en gerealiseerd gaat worden en hoe de overgang naar de beheerfase plaats vindt en te voldoen aan het programma van eisen.

Opdrachtnemer ontzorgt Erasmus MC daarbij en coördineert / begeleidt de exit/transitie van de zittende leverancier naar de Opdrachtnemer proactief.

Voor de toekomstige nieuwbouwplannen van Erasmus MC is uitbreiding van de binnenhuis radiodekkingsvoorziening vereist. De opdrachtnemer geeft inzicht in de wijze waarop de uitbreiding op termijn gerealiseerd kan gaan worden waarbij de nieuwbouwplannen van Erasmus MC op dit moment nog in ontwikkeling zijn en rond 2032 opgeleverd zullen gaan worden.

Vraagstelling:

De Inschrijver schrijft als onderdeel van diens Inschrijving een gedetailleerd Ontwerp-, Inrichtings-, Implementatie-, Transitie- en Ontmantelingsplan, inclusief acceptatiefase(n), waarin Inschrijver beschrijft hoe hij het ontwerp, de inrichting, implementatie, transitie en ontmanteling voornemens is aan te pakken en te borgen dat een en ander aan de gestelde

eisen voldoet, op tijd en binnen budget gereed is. Daarnaast vraagt Erasmus MC aan de inschrijver inzicht te geven in de wijze waarop de binnenhuisradiodekkingsvoorziening uitgebreid kan worden in de toekomstige nieuwbouw van het Erasmus MC. De maximale omvang van dit Plan is 5000 woorden en 4 pagina's met afbeeldingen (duidelijk leesbaar en niet meer dan 2 afbeeldingen per pagina)². Inschrijver gaat daarbij, met inachtneming van het bepaalde in dit Beschrijvend document en de genoemde doelstelling(en) van Erasmus MC in het bijzonder, tenminste in op:

- De aanpak van het ontwerp, de inrichting, implementatie, transitie, ontmanteling waaronder:
 - o Een overzichtelijke tijdsplanning, inclusief fasering, concrete resultaten en milestones;
 - o (Deel-)opleveringen en (deel-)acceptaties;
 - o Inzicht in hergebruik van bestaande DAS;
 - o Aanpak ontwerp en inrichting van de voorziening;
 - o Aanpak implementatie;
 - o Aanpak transitie;
 - o Aanpak oplevering en acceptatie;
 - o Aanpak van de inrichting van de beheer- en onderhoudprocessen;
 - o Aanpak ontmanteling en verwijdering huidige infrastructuur.
 - o Aanpak van de toekomstige nieuwbouwplannen van Erasmus MC.

Daarbij geldt dat naarmate concreter ('SMART') de aanpak én de maatregelen ter waarborging van een tijdige en adequate inrichting, transitie en zijn beschreven, een hogere waardering zal worden gegeven, bijvoorbeeld:

- Een zo kort mogelijke implementatietijd op basis van een reële planning en overtuigende borging van de onderscheiden milestones;
- De projectstructuur, inclusief een concreet en duidelijk omschreven taakverdeling tussen Leverancier en Opdrachtgever in termen van rollen, activiteiten en verantwoordelijkheden enerzijds en realistische inschatting van de wederzijds benodigde inzet in uren anderzijds;
- De door de Opdrachtnemer te stellen randvoorwaarden;
- De (eventuele rol) en verantwoordelijkheid van de huidige leverancier(s);
- Een zo minimaal mogelijke eigen inspanning c.q. een zo groot mogelijke mate van ontzorging van Erasmus MC;
- Risico's en risicobeheersing. Het gaat hierbij om het identificeren van risico's die volgens de Inschrijver buiten zijn eigen invloedssfeer liggen. Inschrijver dient aan te geven:

² **Let op:** van beschrijvingen die deze maxima overtreffen, zal het meerdere niet bij de beoordeling worden betrokken.

- waarom een risico een belangrijk risico is;
- hoe het risico wordt gemitigeerd;
- hoe het mitigeren van het risico wordt gemeten;
- waarom de mitigerende maatregel gaat werken;
- wat de Opdrachtnemer gaat doen als de beoogde beheersmaatregel niet voldoende is.
- De uitbreidbaarheid van de voorziening voor toekomstige nieuwbouw.

Het benoemen van relevantere en concretere risico's, bij voorkeur gebaseerd op eigen ervaringen, alsmede het benoemen van concrete, realistische en bewezen mitigerende maatregelen, zal hoger worden gewaardeerd;

- Een zo minimaal mogelijke verstoring van de bedrijfsprocessen van het Erasmus MC;
- Een stabiel en voldoende toegerust implementatieteam. Een betere borging van de stabiliteit, kwaliteit en kwantiteit zal beter worden gewaardeerd;
- Kwaliteitsbeheersing;
- Op te leveren documentatie, onder meer:
 - Indien gebruik wordt gemaakt van de huidige infrastructuur: verificatie van de actuele installed base: opgave van uit te voeren updates, garantie van de continuïteit gedurende de contractperiode;
 - Dossier afspraken en procedures (DAP);
 - Calamiteitenplan.

Acceptatie van het resultaat vindt plaats op basis van een door Opdrachtnemer opgesteld en door Erasmus MC vastgesteld Acceptatieplan.

Inschrijver dient voorts aan het Inrichtings-, Transitie- en Implementatieplan de CV's toe te voegen van de voorgestelde projectleider(s). Het/de aangeboden CV('s) maken deel uit van de beoordeling van het Inrichtings-, Transitie- en Implementatieplan, waarbij geldt dat hoe meer de kennis en ervaring van de aangeboden perso(o)n(en) aansluit bij de doelstellingen van de aanbestedende dienst, hoe beter een en ander zal worden gewaardeerd. **Inschrijver is gehouden de aldus aangeboden perso(o)n(en) daadwerkelijk in te zetten.**

Nota bene. Hier wordt expliciet **niet** om een standaardaanpak/sjabloon gevraagd, maar om een specifiek plan van aanpak in het kader van het onderhavige project. Het is de bedoeling dat het concept plan van aanpak, na verdere aanscherping in overleg met Erasmus MC onderdeel van de te sluiten Overeenkomst wordt.

Daarnaast dient de beschrijving altijd duidelijk, concreet, opgesteld in correct Nederlands, consistent (ook met andere onderdelen van de Inschrijving) en realistisch te zijn.

Subgunningscriterium-3:

Uitvoering dienstverlening (zie ook paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)
--

Inleiding:

Naast een professionele Beheer- en onderhoudsorganisatie en kwalitatief hoogwaardige inrichting van de dienstverlening, hecht Erasmus MC er aan, dat de operationele uitvoering te allen tijde, snel, adequaat en conform afspraak wordt uitgevoerd, maar tevens flexibel is.

Doelstelling:

Erasmus MC verwacht van Opdrachtnemer, dat deze waarborgt dat de overeengekomen dienstverlening enerzijds binnen de overeengekomen kaders (Programma van Eisen, SLA) wordt uitgevoerd, dat deze aansluit bij de dagelijkse beheerprocessen binnen het Erasmus MC, maar anderzijds toch zodanig flexibel is, dat moeiteloos ingespeeld kan worden op bijzondere omstandigheden, incidenten en calamiteiten. Het is in dat verband van groot belang dat de wederzijdse processen op elkaar blijven afgestemd, maar dat waar noodzakelijk, ook specifieke acties worden ondernomen. De dagelijkse beheer- en onderhoudsactiviteiten moeten echter vooral geruisloos verlopen; ook in die zin wil Erasmus MC graag ontzorgd worden. Voorts dient Opdrachtnemer de uitvoering van haar dienstverleningsproces aan Erasmus MC nauwgezet te registreren en te rapporteren, zodat een en ander kan bijdragen aan continue verbetering. Tot slot is dienstverlening ook mensenwerk. Erasmus MC verwacht in dat verband steeds gekwalificeerde, adequaat geïnstrueerde en gemotiveerde medewerkers van Opdrachtnemer te ontmoeten. Medewerkers bovendien, die als het nodig is een stapje meer willen zetten.

Vraagstelling:

De Inschrijver dient als onderdeel van diens Inschrijving een gedetailleerd beschrijving in van de wijze waarop deze de operationele uitvoering van de overeengekomen beheer- en onderhoudsprocessen uitvoert en aanstuurt. De maximale omvang van deze beschrijving is 3000 woorden en 4 pagina's met afbeeldingen (duidelijk leesbaar en niet meer dan 2 afbeeldingen per pagina)³. Inschrijver gaat daarbij, met inachtneming van het bepaalde in dit Beschrijvend document en de genoemde doelstelling(en) van Erasmus MC in het bijzonder, tenminste in op:

- Het verloop van de reguliere processen in de praktijk;
- Specifieke sterke punten van Inschrijver c.q. lessons learned;
- De operationele aansturing van de reguliere processen;
- (primaire) aanspreekpunten en escalatie;
- Behandeling van meldingen;

³ **Let op:** van beschrijvingen die deze maxima overtreffen, zal het meerdere niet bij de beoordeling worden betrokken.

- Behandeling van meldingen waarvan de oorzaak niet bij voorbaat in het door Inschrijver te beheren domein ligt (maar daarmee bijvoorbeeld wel gekoppeld kan zijn);
- Verwachtingen ten aanzien van Erasmus MC;
- Het omgaan met en inspelen op (onverwachte) afwijkingen en bijzondere omstandigheden;
- Flexibiliteit;
- Registratie, rapportage en terugkoppeling van het operationele proces;
- Dagelijkse afstemming;
- Aanrijtijden;
- Toegang, identificatie en herkenbaarheid van medewerkers;
- Gebruik faciliteiten van Erasmus MC;
- Gedragsregels en sanctiemaatregelen.

Daarnaast dient de beschrijving altijd duidelijk, concreet, opgesteld in correct Nederlands, consistent (ook met andere onderdelen van de Inschrijving) en realistisch te zijn.

Subgunningscriterium-4:

Duurzaamheid (zie ook paragraaf 3.1.1 en Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)

Inleiding:

Erasmus MC hecht veel waarde aan duurzaamheid. Daarom wordt van partnerorganisaties verwacht dat zij duurzame oplossingen leveren, en ook op een duurzame wijze te werk gaan (bijv. rondom elektriciteitsverbruik, levensduur van de oplossing, het gebruik van verpakkingsmaterialen, of het hergebruiken c.q. recyclen van de oude oplossing).

Doelstelling:

Erasmus MC beoogt ten behoeve van de levering van de binnenhuisradiodekkingsvoorziening inclusief het beheer en onderhoud, een leverancier te contracteren. Duurzaamheid is een kernwaarde voor het Erasmus MC. Om de opdrachtnemer te stimuleren om in de aan te bieden voorziening duurzaamheid te integreren en te waarderen is de reden dat dit subgunningscriterium is opgenomen in deze aanbesteding.

Vraagstelling:

Inschrijvers wordt gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in dit Beschrijvend document en deze doelstelling(en) in het bijzonder, in maximaal 2500 woorden en 2 pagina's met afbeeldingen (duidelijk leesbaar en niet meer dan 2 afbeeldingen per pagina)⁴ te beschrijven op welke wijze zij invulling geeft aan:

- Duurzaamheid in de vorm van de levensduur van de oplossing
- Duurzaamheid in de vorm van energie gebruik van de oplossing. In de prijstabel is het energie gebruik onderdeel van de TCO (total cost of ownership) van de oplossing. De opdrachtnemer kan aangeven hoe het energie gebruik concreet verlaagd kan worden met daarbij in het oog houdend van de functionele vraag van binnenhuis radiodekking.
- Duurzame productie van de gebruikte onderdelen.
- Duurzame inzet van hergebruikte materialen van de huidige DAS voorziening.

Daarnaast dient de beschrijving altijd duidelijk, concreet, opgesteld in correct Nederlands, consistent (ook met andere onderdelen van de Inschrijving) en realistisch te zijn.

⁴ **Let op:** van beschrijvingen die deze maxima overtreffen, zal het meerdere niet bij de boordeling worden betrokken.