

Bijlage 06 – Subgunningscriterium

Subgunningscriterium:

Beschrijving dienstverlening (zie ook Hoofdstuk 6 van de offerteleidraad 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 zoekt een partner die meedenkt, adviseert en helpt bij het opzetten van de Datacenters. Naast het leveren van gevraagde diensten verwacht het Erasmus MC ook pro-actief advies. Wij verwachten bijvoorbeeld dat een partner hierbij ook meedenkt over hoe we bepaalde workloads, die bijvoorbeeld nu in ons eigen Datacenter draaien, gemigreerd kunnen worden naar private of publieke cloud dienstverlening.

Naast bovengenoemd partnership zijn wij op zoek naar een partij die in staat is Datacenter diensten te leveren waarbij beschikbaarheid, beheersbaarheid, flexibiliteit, informatieveiligheid en duurzaamheid centraal staan:

1. Doelstelling 1 – Beschikbaarheid

Informatie & Technologie speelt een steeds prominentere rol binnen de zorg. Het Datacenter speelt hierin een essentiële rol waardoor een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van eminent belang is. Om dit te bereiken is Erasmus MC op zoek naar een partner die in staat is hoogwaardige diensten te leveren op dit gebied.

2. Doelstelling 2 - Schaalbaarheid en flexibiliteit

Ontwikkelingen binnen cloud- en Datacenter dienstverlening, Artificial Intelligence, etc. volgen elkaar in rap tempo op. Deze ontwikkelingen hebben impact op de inrichting van Datacenters. Hierdoor is het lastig te bepalen wat de benodigde omvang van de Erasmus MC Datacenters in de nabije toekomst zal zijn. Naar verwachting fluctueert deze omvang mee met de ontwikkelingen.

Essentieel binnen de te leveren Datacenter dienstverlening zal zijn dat deze dienstverlening moet kunnen 'mee-ademen' met de ontwikkelingen binnen het Erasmus MC. Oftewel, de gevraagde dienstverlening zal moeten kunnen opschalen als er meer vraag is en moeten kunnen afschalen als er minder vraag is. Dit vraagt om flexibiliteit van de dienstverlener én

van de door haar te leveren diensten.

3. Doelstelling 3 - Informatieveiligheid en compliance

De ICT-infrastructuur moet voortdurend bewaakt en bijgewerkt worden om voldoende beschermd te zijn tegen dreigingen en aanvallen van buiten (zoals bijvoorbeeld ongeoorloofde toegang tot informatiesystemen door hackers en het risico van besmetting met virussen). De vereiste maatregelen die hiermee samenhangen vergen een grote inspanning. Erasmus MC zoekt een partner die hierbij adviseert en ondersteunt en zorgt voor een veilige omgeving, die voldoet aan relevante regelgeving zoals onder andere, NEN7510, ISO27001, NIS2.

4. Doelstelling 4 - Beheersbaarheid beheerinspanningen

De inspanningen van Erasmus MC ten behoeve van werkzaamheden voor het Datacenter dienen beheersbaar te blijven. Derhalve is Erasmus MC op zoek naar een partner die, onder regie van Opdrachtgever, Erasmus MC maximaal zal ontzorgen en beheerwerkzaamheden uit handen kan nemen.

5. Doelstelling 5 - Duurzaamheid

Het thema duurzaamheid is niet meer weg te denken uit de dagelijkse praktijk van het Erasmus MC. De duurzame route is wat ons betreft de enige weg. Voor toekomstbestendige zorg en een leefbare planeet moeten we ons grondstoffengebruik, ons energieverbruik en onze milieu-impact zo snel mogelijk minimaliseren.

Erasmus MC is op zoek naar een partner die haar helpt de ecologische voetafdruk van de IT-infrastructuur te verminderen. Een partner met duurzaamheidsdoelstellingen die aansluiten bij de doelstellingen van het Erasmus MC. Hierbij kunt u denken aan zaken zoals: recycling van oude apparatuur, het verminderen van energieverbruik, groene gegevensopslag en een lage CO2-uitstoot. Inzicht in energieverbruik tot op outlet niveau helpt Erasmus MC om hierop te sturen.

Inschrijver dient als onderdeel van diens Inschrijving een gedetailleerde beschrijving in van de wijze waarop deze de dienstverlening zal uitvoeren en aansturen.

De maximale omvang van deze beschrijving is 15000 woorden en 8 pagina's met afbeeldingen (duidelijk leesbaar en niet meer dan 2 afbeeldingen per pagina)¹. Inschrijver gaat daarbij, met inachtneming van het bepaalde in de Offerteleidraad en de genoemde doelstelling(en) van Erasmus MC in het bijzonder, tenminste in op:

- Dienstverlening

De wijze waarop de dienstverlening van de Inschrijver zal worden uitgevoerd. Inschrijver wordt gevraagd:

- de organisatie te beschrijven die Inschrijver heeft ingericht en zal inzetten ten behoeve van het verlenen van de gevraagde dienstverleningen, rekening houdend met de aandachtspunten benoemd in hoofdstuk 3 van de offerteleidraad, met specifieke aandacht voor de maatregelen hoe de Inschrijver “in control” blijft;
 - te beschrijven op welke wijze de Inschrijver de samenwerking met Erasmus MC wenst in te richten op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau;
 - te beschrijven welke rollen en verantwoordelijkheden volgens Inschrijver van toepassing zijn, hoe deze zullen worden ingevuld en op welke manier wordt geborgd dat kwaliteit geleverd kan blijven worden gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst;
 - te beschrijven op welke wijze Inschrijver het Erasmus MC maximaal ontzorgt;
 - te beschrijven welke risico's Inschrijver ziet ten aanzien van de gevraagde dienstverlening, welke mitigerende maatregelen zij hiervoor treft en hoe zij zorgdraagt voor een adequate dienstverlening conform hetgeen het Erasmus MC eist;
 - Een SLA als extra bijlage op te leveren waaruit blijkt dat zij de dienstverlening biedt, conform hetgeen geëist door het Erasmus MC. De SLA telt niet mee v.w.b. het maximaal aantal toegestane woorden;
- Separaat aan uw SLA dient u Bijlage 08 “SLA Invulblad” in te vullen.

- Toekomstige ontwikkelingen

- Een beschrijving van de visie van Inschrijver op de door het Erasmus MC gevraagde dienstverlening, rekening houdend met de ontwikkelingen zoals genoemd in hoofdstuk 3 van de offerteleidraad;
- De toekomstige ontwikkelingen van de producten en diensten van Inschrijver inclusief bijbehorende tijdlijnen, rekening houdend met de ontwikkelingen zoals genoemd in hoofdstuk 3;

¹ **Let op:**

- Van beschrijvingen die deze maxima overtreffen, zal het meerdere niet bij de beoordeling worden betrokken.
- Tabellen dienen in origineel word-formaat ingediend te worden. Het aantal woorden in de tabel zal dus meetellen in het totaal aantal te gebruiken woorden.

- Operationele regievoering

De wijze waarop Inschrijver operationele regievoering, namens opdrachtgever, richting het tweede Datacenter om een optimale afstemming te kunnen garanderen, eventueel kan invullen;

- Duurzaamheid

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

Ga hierbij minimaal in op:

- Energie-efficiëntie en hernieuwbare energie;
- Koelingssystemen en waterverbruik;
- CO₂-voetafdruk en emissiereductie;
- Materialen en circulaire economie;
- Certificeringen en wet- en regelgeving.

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

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

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

Nota bene. Hier wordt expliciet **niet** om een standaard dienstbeschrijving gevraagd, maar om een specifieke beschrijving in het kader van het onderhavige project.