

Gunningscriterium: Onderhoud, service en bedrijfszekerheid (300 punten)

Doelstelling

Het Erasmus MC hecht zeer grote waarde aan de bedrijfszekerheid en beschikbaarheid van de autoclaven. Uitval van een autoclaaf heeft directe gevolgen voor de continuïteit van de processen binnen de CSA en kan daarmee gevolgen hebben voor de continuïteit van zorg.

Het Erasmus MC verwacht daarom van de Inschrijver een onderhouds- en serviceorganisatie die aantoonbaar in staat is storingen zoveel mogelijk te voorkomen en, wanneer deze toch optreden, snel en effectief te handelen.

Algemene beschrijvingen van de onderhoudsorganisatie of standaard serviceconcepten zijn hiervoor onvoldoende. Van de Inschrijver wordt een **concreet, meetbaar en verifieerbaar Onderhouds- en Serviceplan** verwacht waarin duidelijk wordt welke prestaties daadwerkelijk worden gegarandeerd.

Opdracht aan de Inschrijver

Beschrijf in een **Onderhouds- en Serviceplan** hoe gedurende de looptijd van de overeenkomst een zo hoog mogelijke technische beschikbaarheid van de autoclaven wordt gerealiseerd.

De uitwerking dient ten minste onderstaande onderdelen te bevatten.

1. Preventief onderhoud en voorkomen van storingen

Beschrijf:

- welke vorm(en) van preventief onderhoud worden toegepast;
- de frequentie en inhoud van het preventieve onderhoud;
- de gemiddelde en maximale tijdsduur waarin een autoclaaf voor gepland onderhoud buiten bedrijf is;
- op welke wijze preventief onderhoud wordt gepland om verstoring van het primaire proces van het Erasmus MC te minimaliseren;
- welke onderdelen preventief worden geïnspecteerd en/of vervangen;
- op welke wijze onderhoudsintervallen worden bepaald en geoptimaliseerd;
- in hoeverre gebruik wordt gemaakt van remote monitoring, conditiebewaking, voorspellend onderhoud of andere technieken om dreigende storingen vroegtijdig te signaleren;
- op welke wijze onderhoudsdata en storingshistorie worden gebruikt om herhaalde storingen te voorkomen.

De Inschrijver maakt aannemelijk hoe de voorgestelde onderhoudsvorm leidt tot een hogere bedrijfszekerheid en vermindering van ongeplande uitval.

2. Serviceorganisatie en beschikbaarheid van monteurs

Beschrijf concreet hoe de serviceorganisatie voor het Erasmus MC wordt ingericht.

Geef daarbij ten minste aan:

- op welke dagen en tijdstippen de servicedesk bereikbaar is;
- op welke dagen en tijdstippen technische ondersteuning beschikbaar is;
- of buiten kantooruren, in weekenden en op feestdagen ondersteuning beschikbaar is;
- hoeveel voor de aangeboden apparatuur gekwalificeerde servicemonteurs beschikbaar zijn voor de regio waarin het Erasmus MC is gevestigd;
- hoe wordt geborgd dat voldoende gekwalificeerde monteurs beschikbaar blijven bij ziekte, vakantie, piekbelasting of gelijktijdige storingen bij meerdere klanten;
- welke deskundigheid en certificering van de ingezette monteurs wordt vereist;
- hoe escalatie plaatsvindt wanneer een storing niet binnen de afgesproken termijn kan worden opgelost.

3. Storingsmelding, responstijd en aanrijtijd

Beschrijf het volledige proces vanaf het moment waarop het Erasmus MC een storing meldt tot het moment waarop de storing is opgelost. Hanteer hiervoor de gestelde voorwaarden in Bijlage 4.

Maak daarbij ten minste onderscheid tussen:

Reactietijd: de maximale tijd tussen ontvangst van de storingsmelding en het moment waarop een gekwalificeerde medewerker van de Inschrijver daadwerkelijk start met de beoordeling van de storing.

Aanrijtijd / tijd tot aanwezigheid op locatie: de maximale tijd tussen de storingsmelding en het moment waarop, indien fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, een gekwalificeerde servicemonteur bij het Erasmus MC aanwezig is.

Hersteltijd: de tijd tussen de storingsmelding en het moment waarop de autoclaaf weer volledig beschikbaar is voor het reguliere productieproces.

De Inschrijver geeft voor ieder van deze onderdelen concrete tijden aan en vermeldt daarbij:

- gedurende welke dagen en tijdvensters deze gelden, en wat de procedure is buiten deze tijden;
- of sprake is van een gegarandeerde tijd of een streefwaarde;

- welk percentage van de meldingen daadwerkelijk binnen deze termijn wordt afgehandeld;
- waarop dit percentage is gebaseerd;
- welke procedure wordt gevolgd wanneer de afgesproken termijn niet kan worden gehaald.

Een formulering als “zo spoedig mogelijk”, “best effort”, “doorgaans binnen”, of vergelijkbare niet-meetbare formuleringen wordt niet beschouwd als een concrete toezegging.

4. Correctief onderhoud en herstel

Beschrijf hoe correctief onderhoud wordt uitgevoerd en op welke wijze wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke technische uitvaltijd.

Ga hierbij ten minste in op:

- diagnose op afstand;
- mogelijkheid tot remote support;
- fysieke interventie;
- beschikbaarheid van tweedelijns- en specialistische ondersteuning;
- escalatie naar fabrikant en/of productspecialisten;
- wijze waarop wordt gehandeld bij complexe of terugkerende storingen;
- mogelijkheden voor tijdelijke oplossingen waarmee productie kan worden hervat;
- analyse van de grondoorzaak bij ernstige of herhaalde storingen.

Beschrijf tevens wanneer een storing als afgehandeld wordt beschouwd. Het uitsluitend herstellen van communicatie, resetten van apparatuur of realiseren van tijdelijke functionaliteit wordt niet als definitief herstel beschouwd indien de autoclaaf niet volledig beschikbaar is voor regulier gebruik.

5. Beschikbaarheid van reserveonderdelen

Beschrijf hoe wordt geborgd dat noodzakelijke reserveonderdelen tijdig beschikbaar zijn.

Geef daarbij ten minste aan:

- welke kritische reserveonderdelen in Nederland en/of in de regio op voorraad worden gehouden;
- welke onderdelen door servicemonteurs standaard worden meegenomen;
- welke maximale levertijden gelden voor kritische onderdelen;
- hoe wordt gehandeld wanneer een noodzakelijk onderdeel niet direct beschikbaar is;

- hoe de beschikbaarheid van onderdelen gedurende de volledige overeengekomen levensduur van de apparatuur wordt gegarandeerd.

6. Gegarandeerde beschikbaarheid (uptime)

Geef aan hoe de beschreven **uptime** in bijlage 4 van de aangeboden autoclaven door de Inschrijver wordt gegarandeerd.

Beschrijf daarbij exact:

- het gegarandeerde beschikbaarheidspercentage;
- de wijze waarop dit percentage wordt berekend;
- welke uren onderdeel zijn van de berekening;
- welke vormen van geplande uitval buiten de berekening vallen;
- hoe ongeplande uitval wordt geregistreerd;
- welke bron leidend is bij het vaststellen van de daadwerkelijke uptime en downtime;
- hoe vaak hierover aan het Erasmus MC wordt gerapporteerd.

De Inschrijver dient duidelijk onderscheid te maken tussen **gegarandeerde beschikbaarheid** en historische of gemiddelde beschikbaarheid van vergelijkbare installaties.

Indien de Inschrijver historische beschikbaarheidsgegevens gebruikt ter onderbouwing, dient te worden aangegeven op hoeveel installaties, klanten en welke meetperiode deze gegevens betrekking hebben.

7. Monitoring, rapportage en aantoonbaarheid

Het Erasmus MC vindt het van belang dat prestaties gedurende de overeenkomst objectief kunnen worden gevolgd.

Beschrijf:

- welke onderhouds- en storingsgegevens worden geregistreerd;
- of uptime en downtime automatisch vanuit de apparatuur en/of het servicemanagementsysteem kunnen worden geregistreerd;
- welke rapportages beschikbaar worden gesteld;
- met welke frequentie wordt gerapporteerd;
- hoe inzicht wordt gegeven in reactietijden, aanrijtijden, hersteltijden, aantal storingen, aard van storingen en beschikbaarheidspercentages;
- hoe het Erasmus MC toegang krijgt tot deze gegevens;
- hoe trends en terugkerende problemen worden gesignaleerd en besproken.

De voorkeur gaat uit naar objectief gegenereerde en controleerbare gegevens boven handmatig samengestelde rapportages.

8. Niet behalen van overeengekomen prestaties

Beschrijf welke maatregelen worden genomen wanneer overeengekomen servicelevels, responstijden, hersteltijden of beschikbaarheidspercentages niet worden behaald.

Ga hierbij in op:

- escalatie binnen de eigen organisatie;
- analyse van de oorzaak;
- corrigerende en preventieve maatregelen;
- wijze en termijn van terugkoppeling aan het Erasmus MC;
- structurele verbetermaatregelen bij herhaaldelijke afwijkingen.

Beschrijf tevens welke prestaties de Inschrijver bereid is als **contractuele SLA-afspraken** vast te leggen.

Beoordeling

De beoordeling vindt integraal plaats op basis van de mate waarin het aangeboden Onderhouds- en Serviceplan het Erasmus MC zekerheid biedt over een hoge technische beschikbaarheid, snelle en effectieve storingsafhandeling en aantoonbare naleving van de overeengekomen serviceprestaties.

Bij de beoordeling wordt in het bijzonder waarde gehecht aan:

- concreetheid en meetbaarheid van de aangeboden prestaties;
- hoogte en onderbouwing van de gegarandeerde beschikbaarheid;
- snelheid van reactie, aanwezigheid op locatie en definitief herstel;
- beschikbaarheid van gekwalificeerde servicemonteurs, ook buiten reguliere kantooruren;
- beschikbaarheid van kritische reserveonderdelen;
- preventieve en voorspellende maatregelen ter voorkoming van storingen;
- kwaliteit van escalatie bij complexe en langdurige storingen;
- objectieve registratie en rapportage van uptime, downtime en serviceprestaties;
- maatregelen bij het niet behalen van overeengekomen prestaties;
- de mate waarin aangeboden prestaties daadwerkelijk contractueel worden gegarandeerd.

Een algemene beschrijving van de serviceorganisatie zonder concrete, meetbare en verifieerbare toezeggingen wordt beperkt gewaardeerd.

Beoordelingsschaal

De beoordelingscommissie kent **percentages** toe.

De beoordelingscommissie kent één integrale score toe van 0%, 20%, 40%, 60%, 80% of 100%. Tussenscores zijn niet toegestaan. Het aantal punten wordt berekend door het toegekende percentage te vermenigvuldigen met het maximale aantal van 300 punten. Een score van 60% resulteert in 180 punten. De commissie motiveert de score aan de hand van concrete sterke punten, tekortkomingen en de relevantie en verifieerbaarheid van de onderbouwing. De beoordeling vindt plaats op basis van bovenstaande beoordelingsaspecten en de mate waarin de uitwerking bijdraagt aan de doelstelling van dit gunningscriterium.

Score	Beoordeling	Toelichting
0%	Ontbrekend / onacceptabel	Het plan ontbreekt geheel of nagenoeg geheel of biedt onvoldoende vertrouwen in de continuïteit en beschikbaarheid van de apparatuur.
20%	Zeer beperkt	Het plan bestaat hoofdzakelijk uit algemene beschrijvingen. Servicelevels zijn nauwelijks meetbaar, beschikbaarheid van monteurs en onderdelen is onvoldoende geborgd en/of concrete garanties ontbreken grotendeels.
40%	Matig	De belangrijkste onderdelen zijn beschreven, maar prestaties zijn slechts gedeeltelijk concreet of gegarandeerd. Het plan biedt beperkt vertrouwen dat uitval structureel wordt voorkomen en storingen consequent binnen acceptabele termijnen worden opgelost.
60%	Goed / voldoet aan de doelstelling	Het plan bevat duidelijke en meetbare afspraken over preventief en correctief onderhoud, beschikbaarheid van monteurs, responstijden, herstel, onderdelen en monitoring. De beschreven organisatie geeft voldoende vertrouwen in een hoge bedrijfszekerheid en effectieve storingsafhandeling.
80%	Zeer goed	Het plan biedt op meerdere onderdelen aantoonbare meerwaarde. Er zijn scherpe en grotendeels gegarandeerde servicelevels, ruime beschikbaarheid van gekwalificeerde monteurs, goede onderdelenvoorziening, sterke escalatieprocedures en objectieve monitoring van prestaties. De Inschrijver maakt overtuigend aannemelijk dat ongeplande uitval wordt geminimaliseerd en bij storingen snel wordt hersteld.
100%	Uitstekend	Het plan biedt een uitzonderlijk hoog en aantoonbaar niveau van bedrijfszekerheid. Beschikbaarheid, responstijden, hersteltijden, monteurscapaciteit, onderdelenvoorziening en escalatie zijn zeer sterk en

		contractueel geborgd. Prestaties worden objectief gemeten en transparant gerapporteerd en bij afwijkingen gelden effectieve corrigerende maatregelen. Het geheel biedt het Erasmus MC maximale zekerheid over de continuïteit van de autoclaven.
--	--	--

Beoogd resultaat

De hoogst gewaardeerde inschrijving biedt een concreet, meetbaar en verifieerbaar Onderhouds- en Serviceplan dat het Erasmus MC maximale zekerheid geeft over de technische beschikbaarheid en bedrijfszekerheid van de autoclaven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het plan maakt overtuigend aannemelijk dat ongeplande uitval zoveel mogelijk wordt voorkomen en dat storingen snel, effectief en structureel worden opgelost. Dit wordt ondersteund door aantoonbaar geborgde afspraken over preventief en correctief onderhoud, responstijden, aanwezigheid op locatie, hersteltijden, beschikbaarheid van gekwalificeerde servicemonteurs en kritische reserveonderdelen, escalatie, monitoring en rapportage. De aangeboden prestaties zijn waar mogelijk contractueel vastgelegd in heldere SLA-afspraken, zodat de continuïteit van de processen binnen de CSA en daarmee de continuïteit van zorg optimaal worden ondersteund.

De vorm van het plan is vrij, tegelijk wordt een kernachtige weergave gewaardeerd, met een maximum van drie (3) bladzijden A4. De puntentoekenning zal plaatsvinden volgens de waarderingsschaal in bovengenoemde tabel. Voor dit onderdeel kan er maximaal 300 punten worden behaald.