

# **Beoordelingsmethodiek (EMVI/BPKV)**

Digital Ease B.V. — Raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030

Datum: 12/24/2025

## 1. Inleiding en uitgangspunten

Deze beoordelingsmethodiek is afgestemd op een BPKV/EMVI-benadering voor de aanbesteding "Raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030". Doel is een transparante, navolgbare en maximaal scorende structuur voor Digital Ease B.V., waarbij kwaliteit aantoonbaar wordt vertaald in meerwaarde voor de opdrachtgever.

Uitgangspunten:

- Gunningscriterium: Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV).
- Beoordeling op basis van kwalitatieve gunningscriteria (EMVI-criteria) en prijs.
- Scores op kwaliteit volgens een vooraf gedefinieerde waarderingsschaal.
- Duidelijke koppeling tussen gevraagde uitwerking, beoordeling en concrete bewijslast.

De hierna uitgewerkte systematiek is generiek, maar sluit logisch aan op een standaard raamovereenkomst Managed IT Services, met nadruk op continuïteit, performance, security, gebruikerservaring en samenwerking.

## 2. Overzicht beoordelingsstructuur BPKV/EMVI

Onderstaande tabel geeft de beoordelingsstructuur weer, inclusief weging, schaal, wat goed eruitziet, onze invulling (Digital Ease B.V.) en de koppeling met interne werkdocumenten (W-xx).

Tabel 1 – Beoordelingsstructuur BPKV/EMVI

Nr.	Gunningscriterium (kwalitatief)	Weging (%)	Beoordelingsschaal	Wat goed eruitziet (beoordelingskader)	Onze invulling Digital Ease B.V. (samenvattend)	Gerelateerde W-xx
1	Visie & Begrip opdracht Managed IT Services	15%	0–10 punten	Demonstreren van diepgaand begrip van de opdracht, doelstellingen, context en afhankelijkheden. Heldere vertaling naar klantwaarde, concrete implicaties voor dienstverlening, en onderscheid t.o.v. standaard "beheercontract".	Heldere visie op Managed IT als regiefunctie: Digital Ease positioneert zich als proactieve servicepartner die stabiliteit, schaalbaarheid en innovatie combineert. Concreet inzicht in bedrijfscontinuïteit, gebruikersproductiviteit en security als sturende doelvariabelen.	W-01, W-02
2	Aanpak Service Delivery & SLA/KPI-sturing	25%	0–10 punten	Volledig uitgewerkte, procesmatig onderbouwde aanpak voor 24/7 serviceverlening, incident-/problem-/change-management, met SMART KPI's, duidelijke escalatielijnen en aantoonbare sturingsmechanismen. Aansluiting op ITIL-principes en governance van de opdrachtgever.	Service Delivery ingericht volgens ITIL-gedreven processen, met meetbare KPI's (o.a. oplostijden, first-time-fix, beschikbaarheid, klanttevredenheid). Real-time rapportage, maandelijkse service reviews, en directe koppeling tussen KPI-resultaten en continue verbetering.	W-03, W-04, W-05
3	Transitie & Onboarding	15%	0–10 punten	Realistisch en risicogestuurd transitieplan met heldere mijlpalen,	Gefaseerde transitie met inventarisatie, parallel-run,	W-06, W-07

Nr.	Gunningscriterium (kwalitatief)	Weging (%)	Beoordelingsschaal	Wat goed eruitziet (beoordelingskader)	Onze invulling Digital Ease B.V. (samenvattend)	Gerelateerde W-xx
	(startfase raamovereenkomst)			impactbeheersing en minimale verstoring voor eindgebruikers. Heldere rolverdeling en overdrachtsmomenten.	gecontroleerde migratiemomenten en expliciete go/no-go-criteria. Focus op continuïteit en duidelijke communicatie met stakeholders. Minimaliseren van uitval en productiviteitsverlies tijdens de overgang naar Digital Ease.	
4	Security, Compliance & Continuïteit (BC/DR)	15%	0–10 punten	Integrale benadering van information security, privacy, compliance en business continuity. Concreet uitgewerkte maatregelen, periodieke testen, duidelijke RTO/RPO-benadering en aantoonbare borging in processen en tooling.	Security-by-design: rolgebaseerde toegang, patchmanagement, monitoring en logging. Business Continuity en Disaster Recovery uitgewerkt met heldere RTO/RPO-doelstellingen, testsscenario's en herstelprocedures. Risicogestuurde aanpak om uitval en dataverlies tot een minimum te beperken.	W-08, W-09
5	Gebruikerservaring & Adoptie (End-User Experience)	10%	0–10 punten	Aantoonbare focus op eindgebruiker: bereikbaarheid, begrijpelijke communicatie, selfservice, ondersteuning bij adoptie van digitale werkplek en tooling. Meetbare klanttevredenheid en concrete verbeteracties.	End-user gerichte support met duidelijke SLA's voor service desk, meertalige ondersteuning indien nodig, en gebruiksvriendelijke selfserviceportalen. Periodieke UX-metingen (bijvoorbeeld CSAT) en vertaling van feedback naar structurele verbeteringen in de dienstverlening.	W-10
6	Samenwerking, Governance & Rapportage	10%	0–10 punten	Heldere governance-structuur met overlegorganen, rollen, verantwoordelijkheden en rapportagecyclus. Transparante samenwerking, escalatieroutes en besluitvorming.	Meerlaagse governance met operationele, tactische en strategische overleggen. Vast format voor rapportages, heldere dashboards en voortgangsrapportages gekoppeld aan KPI's en verbeterinitiatieven. Escalatiemechanismen	W-11, W-12

Nr.	Gunningscriterium (kwalitatief)	Weging (%)	Beoordelingsschaal	Wat goed eruitziet (beoordelingskader)	Onze invulling Digital Ease B.V. (samenvattend)	Gerelateerde W-xx
					zijn vooraf gedefinieerd en afgestemd met de opdrachtgever.	
7	Innovatie, Doorontwikkeling & Proactiviteit	5%	0–10 punten	Structurele aanpak voor innovatie en doorontwikkeling, gericht op aantoonbare toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. Proactieve voorstellen, roadmaps en pilotprojecten.	Jaarlijkse en tussentijdse roadmap-sessies, proactieve voorstellen voor optimalisatie van beheer, cloud-adoptie, automatisering en kostenbeheersing. Gebruik van lessons learned bij andere klanten om verbeteringen bij de opdrachtgever te realiseren.	W-13
8	Duurzaamheid & MVO in Managed IT Services	5%	0–10 punten	Concreet pakket aan maatregelen op het gebied van energie-efficiëntie, lifecycle management, e-waste, circulariteit en sociaal verantwoord ondernemen. KPI's op duurzaamheid en MVO.	Duurzaam asset- en lifecyclemanagement, focus op verlengen levensduur waar verantwoord, gecertificeerde afvoer en recycling van hardware, en aandacht voor sociale aspecten (bijvoorbeeld inzet afstand-tot-de-arbeidsmarkt in servicedesk of logistiek, voor zover passend binnen de opdrachtcontext).	W-14

Prijs wordt separaat beoordeeld (bijvoorbeeld 30–40% weging), volgens de in de aanbestedingsleidraad vastgelegde prijsmethodiek (lineaire of relatieve score). Deze prijsweging is hier logisch verondersteld, maar niet nader gespecificeerd bij gebrek aan expliciete gegevens.

### 3. Beoordelingsschaal en waardering

Beoordelaars hanteren een uniforme schaal van 0 tot 10 punten per kwalitatief criterium. Een logische indeling is als volgt:

- 0 punten – Niet beantwoord / niet relevant / strijdig met minimumvoorwaarden.
- 2 punten – Zeer zwak: onvolledig, voornamelijk algemeen, belangrijke onderdelen ontbreken.
- 4 punten – Matig: minimale beantwoording, onvoldoende concreet, beperkt vertrouwen.
- 6 punten – Voldoende: opdracht wordt begrepen, aanpak is grotendeels concreet, maar beperkt onderscheidend en met enkele onzekerheden.
- 8 punten – Goed: volledig, concreet, logisch uitgewerkt, met duidelijke meerwaarde t.o.v. een standaardaanpak, geringe resterende onzekerheid.
- 10 punten – Uitstekend: zeer volledig, integraal, consistent, onderbouwd met feiten, KPI's en voorbeelden; duidelijk aantoonbare meerwaarde en laag restrisico.

Per criterium wordt expliciet gekeken naar:

- Relevantie: sluit de beantwoording aantoonbaar aan op de opdracht en doelstellingen?
- Concretisering: zijn aanpak, middelen, verantwoordelijkheden en resultaten concreet uitgewerkt (wie, wat, wanneer, hoe, met welke middelen)?

- Aantoonbaarheid: onderbouwd met werkwijzen, processen, eventueel referenties (zonder strijd met anonimiseringsvereisten)?
- Onderscheidend vermogen: gaat de aanbiedingsaanpak verder dan de minimale eisen en een generieke beschrijving?

#### 4. Uitwerking per gunningscriterium

##### 4.1. Criterium 1 – Visie & Begrip opdracht (15%)

Wat goed eruitziet:

- Heldere beschrijving van de context van Managed IT Services over meerdere jaren.
- Inzicht in afhankelijkheden: legacy-omgevingen, cloud, security, gebruikers, businessprocessen.
- Oorzaak-gevolg: hoe goede Managed Services bijdragen aan lagere uitval, hogere productiviteit en lagere TCO.
- Duidelijke positionering van de leverancier als regie- en kennispartner.

Onze invulling (Digital Ease B.V.):

- Beschouwt IT-diensten als productieomgeving voor de business, met focus op continuïteit en gebruikersproductiviteit.
- Ziet de raamovereenkomst 2026–2030 als meerjarige samenwerking waarin stabiliteit en innovatie in balans zijn.
- Legt expliciete verbanden tussen proactief beheer, voorspelbaar onderhoud en minder verstoringen, en daarmee lagere totale kosten.

Gerelateerde W-xx: W-01 (Visiedocument), W-02 (Doelstellingen & contextanalyse).

##### 4.2. Criterium 2 – Aanpak Service Delivery & SLA/KPI-sturing (25%)

Wat goed eruitziet:

- Uitgewerkte processen voor incident-, problem-, change- en requestmanagement.
- Beschrijving van service desk (openingstijden, talen, kanalen, doorlooptijden).
- SMART KPI's, bijvoorbeeld:
  - Beschikbaarheid kritische systemen  $\geq 99,8\%$  tijdens kantoortijden.
  - 80–90% van P2-incidenten opgelost binnen 8 uur.
  - First-time-fix  $\geq 70\%$  bij servicedesk.
  - Klanttevredenheid (CSAT)  $\geq 8,0$ .
- Governance op KPI's: maandelijkse rapportages, kwartaalreviews, verbeterplannen.

Onze invulling:

- Serviceorganisatie van Digital Ease ingericht volgens ITIL-principes met heldere rolverdeling.
- Real-time monitoring en dashboards voor opdrachtgever.
- Structurele PDCA-cyclus: Plan (afspraken en KPI's) – Do (uitvoering) – Check (metingen en rapportages) – Act (verbeteracties).

Gerelateerde W-xx: W-03 (Service Delivery Blueprint), W-04 (KPI-set & SLA-matrix), W-05 (Rapportageformats).

##### 4.3. Criterium 3 – Transitie & Onboarding (15%)

Wat goed eruitziet:

- Duidelijke fasering: inventarisatie, ontwerp, migratie, stabilisatie.
- Risicoanalyse transitie met maatregel en effect.
- Heldere overdracht van huidige leverancier(s) naar Digital Ease, inclusief kennisborging.
- Minimale verstoring van de dienstverlening voor eindgebruikers.

Onze invulling:

- Start met nulmeting van huidige omgeving en contractuele afspraken.
- Parallele werking waar mogelijk, met terugvalscenario voor kritische systemen.
- Transitieplanning met concrete mijlpalen, go/no-go-momenten en communicatieplan.
- Na livegang stabilisatiefase met verscherpt toezicht op incidenten en performance.

Gerelateerde W-xx: W-06 (Transitieplan), W-07 (Risicoanalyse transitie).

##### 4.4. Criterium 4 – Security, Compliance & Continuïteit (15%)

Wat goed eruitziet:

- Integratie van beveiligingsmaatregelen in alle beheerprocessen.
- Concreet beleid voor patching, toegangsbeheer, logging, monitoring en incidentrespons.
- Business Continuity Plan (BCP) en Disaster Recovery Plan (DRP) met gedefinieerde RTO/RPO.
- Periodieke testen van failover en herstelprocedures.
- Aandacht voor relevante wet- en regelgeving, zoals AVG, en eventuele sectorspecifieke normen.

Onze invulling:

- Security-by-design: standaard technische en organisatorische maatregelen binnen alle Managed Services.
- Toegangsbeheer gebaseerd op least privilege en rolgebaseerde autorisaties.
- Monitoring van kritische systemen met automatische alerts en gestandaardiseerde responsprocedures.
- Periodieke tests van noodscenario's en rapportage van testresultaten aan opdrachtgever.

Gerelateerde W-xx: W-08 (Security & Compliance Framework), W-09 (BC/DR-plannen).

#### 4.5. Criterium 5 – Gebruikerservaring & Adoptie (10%)

Wat goed eruitziet:

- Beschrijving van de ondersteuning van eindgebruikers: telefonisch, e-mail, portal, eventueel on-site.
- Maatregelen voor gebruiksvriendelijkheid van de digitale werkplek.
- Duidelijke, begrijpelijke communicatie en handleidingen.
- KPI's op gebruikerservaring, zoals CSAT-scores, doorlooptijden en feedbackafhandeling.

Onze invulling:

- Servicedesk van Digital Ease is laagdrempelig en gericht op snelle, begrijpelijke hulp.
- Selfserviceportaal met kennisbank en statusinformatie van incidenten.
- Periodieke gebruikersenquêtes en themasessies om knelpunten te identificeren.
- Verbeteracties op basis van terugkerende signalen, bijvoorbeeld aanvullende instructie of optimaliseren van veelgebruikte onderdelen.

Gerelateerde W-xx: W-10 (End-User Experience & Support-definitief).

#### 4.6. Criterium 6 – Samenwerking, Governance & Rapportage (10%)

Wat goed eruitziet:

- Helder governancemodel met benoemde overlegvormen (operationeel, tactisch, strategisch).
- Vaste frequentie en agenda van overleggen.
- Inzichtelijke rapportagemodellen met integrale stuurinformatie.
- Duidelijke escalatiepaden bij verstoringen of structurele knelpunten.

Onze invulling:

- Opzet van een gezamenlijke governancekalender met de opdrachtgever.
- Operationele overleggen (bijvoorbeeld maandelijks) gericht op incidenten, changes en problemen.
- Tactische overlegmomenten per kwartaal voor trends, KPI-analyses en verbeterplannen.
- Strategische review (jaarlijks) voor evaluatie van samenwerking, roadmap en contractdoelstellingen.

Gerelateerde W-xx: W-11 (Governance Model), W-12 (Rapportage & Escalatieprocessen).

#### 4.7. Criterium 7 – Innovatie, Doorontwikkeling & Proactiviteit (5%)

Wat goed eruitziet:

- Structureel proces voor signaleren en uitwerken van verbeterkansen.
- Technologische en procesmatige innovaties gekoppeld aan concrete voordelen (bijvoorbeeld minder beheerlast, lagere kosten, hogere security).
- Roadmap met korte- en langetermijninitiatieven.
- Pilots of proof-of-concepts met evaluatie en besluitvorming.

Onze invulling:

- Jaarlijkse sessies met opdrachtgever om IT-roadmap en businessdoelen op elkaar af te stemmen.
- Proactieve voorstellen voor automatisering (bijvoorbeeld scripting, self-healing), cloudoptimalisatie en kostenreductie.
- Vast proces voor het beoordelen van nieuwe technologieën op geschiktheid voor de opdrachtgever.

Gerelateerde W-xx: W-13 (Innovatie- & Roadmap-aanpak).

#### 4.8. Criterium 8 – Duurzaamheid & MVO (5%)

Wat goed eruitziet:

- Concrete maatregelen om energieverbruik van IT te beperken (bijvoorbeeld efficiënte datacenters, power management).
- Lifecyclemanagement: inkopen, gebruiken, hergebruiken en afvoeren van hardware op een verantwoorde manier.
- Aantoonbare afspraken met partners voor recycling en e-waste.
- MVO-aspecten zoals opleidingen, inclusieve werkgelegenheid en ethisch handelen, voor zover passend binnen de opdracht.

Onze invulling:

- Digitale oplossingen en cloudoplossingen waar dit aantoonbaar bijdraagt aan lagere milieu-impact.
- Lifecyclebeheer van apparatuur gericht op optimale balans tussen performance, veiligheid en levensduur.
- Samenwerking met gecertificeerde partijen voor hergebruik en recycling van IT-middelen.
- Integratie van MVO-principes in de uitvoering van Managed Services, bijvoorbeeld aandacht voor toegankelijkheid van digitale werkplekken.

Gerelateerde W-xx: W-14 (Duurzaamheid & MVO-aanpak in IT).

#### 5. Toetsing, onderbouwing en consistentie

Om maximale EMVI-score te realiseren, is essentieel dat:

- Elk criterium consistent dezelfde begrippen en uitgangspunten gebruikt (bijvoorbeeld dezelfde KPI-definities in SLA, rapportages en governance).
- De oorzaak-gevolg-relaties expliciet zijn: hoe leidt een maatregel tot een concreet resultaat, en hoe wordt dat gemeten?
- Risico's per relevant onderdeel zijn benoemd, met bijbehorende maatregelen en verwachte effecten voor de opdrachtgever.

Voorbeeld van een risico-structuur (louter ter illustratie):

- Risico: Onvolledige inventarisatie tijdens transitie leidt tot onverwachte verstoringen.
- Maatregel: Uitgebreide nulmeting en cross-checks met huidige leverancier en documentatie.
- Effect: Verkleining kans op verstoring en hogere voorspelbaarheid; meer vertrouwen bij opdrachtgever.

#### 6. Relatie met interne werkdocumenten (W-xx)

De in de tabel opgenomen W-xx-documenten vormen binnen Digital Ease de interne basis voor:

- Verdere detaillering van procesbeschrijvingen.
- Uitwerking van klant specifieke afspraken en KPI's.
- Koppeling naar operationele handleidingen en runbooks.

Hiermee kan de opdrachtgever erop rekenen dat de beschreven aanpak niet alleen beleidsmatig, maar ook operationeel geborgd is.

Benodigde input: