

Commercieel vertrouwelijk

Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor Incident Response overeenkomsten
ten behoeve van
Z-CERT
TN499559

Status	: versie 1.0
Uitgevoerd door	: Het NIC, Annemieke Oostveen en Bibienne Mossel
In opdracht van	: Stichting Z-CERT, Amersfoort
Datum	: 12 mei 2025

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
OVERZICHT GEGEVENS EN BIJLAGEN	3
1. INLEIDING	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst	4
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding	4
1.3.1. Huidige situatie	4
1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst	5
1.3.3. Contractduur	6
1.3.4. Wijze van aanbesteding	7
1.3.4.1. Keuze procedure	7
1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	7
1.4.1. Contractpartij	7
1.4.2. Rol van Het NIC	7
1.4.2. Klachtenafhandeling	7
1.5 Planning	8
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE	9
2.1 Inlichtingen	9
2.3 Wijze van aanbieden inschrijving	9
2.4 Voorwaarden	9
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	10
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	10
3.2 Geschiktheidseisen	10
3.2.1. Financiële en economische draagkracht:	10
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid	11
Aanleveren documenten:	12
4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN BIJZONDERE VOORWAARDEN	13
4.1 Programma van Eisen en wensen	13
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	14
5.1 Beoordelingsprocedure	14
5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen	14
5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	14
5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit	16
5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs	18
5.2 Gunningprocedure	19
5.3 Gunning van opdrachten in het kader van de raamovereenkomst	20

Overzicht gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het aanbestedingsplatform TenderNed.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC

Bijlage 1A Verklaring omtrent inschrijving

Bijlage 1B Referentieopdracht

Bijlage 2A Prijzenblad perceel 1

Bijlage 2B Prijzenblad perceel 2

Bijlage 3 Programma van eisen en wensen

Bijlage 4.A Concept raamovereenkomst

Bijlage 4.B Concept nadere overeenkomst (in het kader van de raamovereenkomst)

Bijlage 5 Format voor het stellen van vragen

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor het afsluiten van een tweetal Raamovereenkomsten voor Incident Response dienstverlening voor de zorgorganisaties van Z-CERT, hierna te noemen 'de aanbestedende dienst, met aanbestedingskenmerk TN499559.

Het beschrijvend document bestaat uit twee delen. Deel A, dit document, bevat een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC' maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is separaat te vinden op het aanbestedingsplatform TenderNed.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding>. In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben"

Wij maken u erop attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Z-CERT is het expertisecentrum voor cybersecurity in de zorg. De missie van Z-CERT is de zorg digitaal veiliger maken. Dit doet Z-CERT door zorginstellingen weerbaar te maken tegen cybercriminelen. Z-CERT gaat binnen de Cyberbeveiligingswet aangewezen worden als sectoraal CSIRT en vanuit haar wettelijke taak zorgorganisaties ondersteunen bij cybersecurity-incidenten. Omdat niet alle werkzaamheden die benodigd zijn in de afhandeling van een incident onder de wettelijke taak vallen, start Z-CERT dit inkooptraject om de markt te betrekken en beschikbaarheid van experts te garanderen voor incident response werkzaamheden.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

1.3.1. Huidige situatie

Op dit moment wordt door Z-CERT geen Incident Response overeenkomst voor zorgorganisaties afgenomen. Zorgorganisaties zijn momenteel zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een Incident Response Abonnement indien zij dit wensen af te sluiten.

Tijdens cybersecurity-incidenten kunnen zorgorganisaties met incident response partijen in aanraking komen op een van de volgende manieren:

- De zorgorganisatie krijgt een incident response partij toegewezen vanuit de cyberverzekering.
- De zorgorganisatie heeft een abonnement afgesloten met een incident response partij.
- Een overkoepelende organisatie heeft een abonnement afgesloten met een incident response partij waar de zorgorganisatie gebruik van kan maken.
- De zorgorganisatie heeft een belijst opgesteld, waarbij incident response partijen tijdens een cybersecurity-incident gebeld worden totdat er een partij beschikbaar is om de zorgorganisatie te ondersteunen.
- De zorgorganisatie zoekt tijdens het cybersecurity-incident via internet of bekenden naar een incident response partij.

Indien een incident response abonnement wordt afgesloten door en voor een individuele organisatie betaald de organisatie vaak een maandelijks bedrag aan de incident response partij. Daarnaast wordt er vaak per uur betaald tijdens inzet bij een cybersecurity-incident.

1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst

De behoefte van de aanbestedende dienst om deze raamovereenkomsten af te sluiten vloeit voort uit de wettelijke taak (Cyberbeveiligingswet en NIS2) welke zij krijgt. De NIS2-richtlijn verplicht organisaties zoals aanbestedende dienst om proactief te zijn bij het identificeren, beheersen en rapporteren van cyberincidenten. De af te sluiten raamovereenkomsten dienen ervoor te zorgen dat zorgorganisaties die onder de Cyberbeveiligingswet vallen gebruik kunnen maken van de expertise van de incident response partij in het geval er bij de zorgorganisatie een cybersecurity-incident plaats vindt.

Op het moment dat er sprake is van een cybersecurity-incident, zal de zorgorganisatie op dat moment een nadere overeenkomst sluiten met een gecontracteerde incident response partij. De wijze waarop Nadere opdrachten gegund worden is toegelicht in paragraaf 5.3. De kosten voor het oplossen van een incident komen voor rekening van de zorgorganisatie. Aanbestedende dienst zal enkel de (eventuele) abonnementsprijs betalen aan Opdrachtnemers.

Buiten de scope van deze aanbesteding valt:

- Inkoop van uren voor het verhelpen van een incident* (prepaid/ strippenkaart);
- Andere diensten dan beschikbaarheid voor incident response;
- Onboardingsprocessen van entiteiten.

**Het is niet mogelijk om deze uren te verrekenen met de abonnementsprijs. Alle gemaakte uren dienen gefactureerd te worden bij de zorgorganisatie.*

Eisen aan onder andere de kwaliteit zijn opgenomen in het Programma van Eisen.

De aanbestedende dienst wenst middels deze aanbesteding vier (4) raamovereenkomsten af te sluiten, namelijk twee (2) te contracteren inschrijvers per perceel. De volgende percelen worden daarbij onderscheiden:

- Perceel 1: Beschikbaarheidscategorie A, kan voorzien in:
 - Minimaal 10 incidenten per jaar
 - Minimaal 1 incident tegelijkertijd
 - Minimaal 1 gekwalificeerde medewerker per incident

- Perceel 2: Beschikbaarheidscategorie B, kan voorzien in:
 - Minimaal 20 incidenten per jaar
 - Minimaal 3 incidenten tegelijkertijd
 - Minimaal 3 gekwalificeerde medewerkers per incident

Voor deze perceelindeling is gekozen om ook het MKB te betrekken bij de aanbesteding. Bij perceel 1 dient Inschrijver voor minder incidenten beschikbaar te zijn. De geraamde en financiële waarde is voor dit perceel dan ook lager. Bij perceel 2 dient Inschrijver voor meer incidenten beschikbaarheid te garanderen, waardoor de geraamde en financiële waarde voor dit perceel dan ook hoger zijn. Er wordt geen onderscheid gemaakt in type incidenten, dit is voor beide percelen hetzelfde.

Het is voor Inschrijver niet toegestaan om op meer dan één perceel in te schrijven.

De totaal geraamde waarde van de opdracht betreft € 4.400.000,-. Hierbij is de volgende verdeling per perceel gemaakt:

- Perceel 1: € 1.100.000,-
- Perceel 2: € 3.300.000,-

Gezien het aantal cybersecurity-incidenten waarbij ondersteuning van een incident response partij benodigd is niet van tevoren bekend is, is bovenstaande geraamde waarde een schatting. Hierbij is rekening gehouden met beschikbare data uit het verleden.

Door de onzekerheid over het aantal cybersecurity-incidenten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst is de maximale waarde per perceel als volgt:

- Perceel 1: € 1.650.000,-
- Perceel 2: € 4.950.000,-

Wanneer er minder dan twee geschikte inschrijvingen voor perceel 1 zijn ontvangen, kunnen de inschrijvers die bij perceel 2 op de derde en eventueel vierde plaats in ranking zijn geëindigd, gecontracteerd worden voor perceel 1, mits zij voldoen aan alle gestelde eisen en voorwaarden. Per perceel worden maximaal twee contracten afgesloten.

Het prijzenblad bevat een verplicht veld waarin Inschrijver de prijs voor het abonnement moet vermelden. Deze prijs mag afhankelijk van het perceel de volgende plafondbedragen niet overschrijden:

- Perceel 1: € 25.000,- per jaar
- Perceel 2: € 50.000,- per jaar

Aanbestedende dienst heeft het recht om inschrijvingen met een inschrijfprijs boven de genoemde plafondbedragen ter zijde te leggen.

1.3.3. Contractduur

De gewenste ingangsdatum van de Raamovereenkomsten is 15 september 2025.

De contractduur voor beide percelen is één (1) jaar, met een optionele eenzijdige verlenging van maximaal drie (3) keer één (1) jaar. De totale duur van de Raamovereenkomst komt daarmee op vier (4) jaar (1+1+1+1).

1.3.4. Wijze van aanbesteding

1.3.4.1. Keuze procedure

Voor vergelijkbare opdrachten wordt vaak de niet openbare procedure gebruikt. Hierdoor is het voor aanbestedende dienst niet mogelijk om in kaart te brengen hoeveel inschrijvingen verwacht wordt. Echter, wordt bij deze aanbesteding geen bedrijf kritische informatie gedeeld en wenst aanbestedende dienst de markt een eerlijke kans te geven deze opdracht gegund te krijgen waardoor is besloten het aantal inschrijvers niet te beperken en de Openbare procedure te volgen.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2. Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

Adviesbureau	Het NIC		
Procesbegeleider	Annemieke Oostveen	Functie	Procesbegeleider
Telefoonnummer	+316 51 33 73 19	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
Plaatsvervanger	Bibienne Mossel	Functie	Consultant
Telefoonnummer	+316 39 67 61 65	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	Mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.2. Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in de Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/17/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>.

Uw eventuele klachten, kunt u enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: inkoop@z-cert.nl.

In de onderwerpregel dient u de naam en het nummer van de aanbesteding te vermelden en dat het bericht een klacht betreft.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4 “Kenmerken adequate klachtafhandeling” III.4 van de bovengenoemde Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”,

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De **dikgedrukt** weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

12 mei 2025	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
09 juni 2025 2025, 12:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document
16 juni 2025	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 1
24 juni 2025, 12.00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot nota van inlichtingen nr. 1
27 juni 2025	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 2
11 juli 2025, 12.00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn
Week 29 t/m 32	Evaluatie inschrijvingen
11 augustus 2025	Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
15 september 2025	Beoogde ingangsdatum raamovereenkomst

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format. Wij kunnen uw vragen alleen beantwoorden als de vragen op deze manier en tijdig zijn ingediend. Indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan de aanbestedende dienst niet garanderen dat deze vragen worden beantwoord.

2.3 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – UEA”</i>
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving”</i>
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 2 Prijzenblad <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Prijzenblad”</i>
Bijlage 4	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Beantwoording Kwalitatieve Gunningcriteria”</i>

2.4 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de raamovereenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Indien u op grond van artikel 2:396 lid 6 BW bent vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:284 lid 3 BW (continuïteitsveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitsparagraaf bevat over het laatst

afgesloten boekjaar. Dit kan door middel van een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;

- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Perceel 1, Beschikbaarheidscategorie A

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met een ransomware incident bij een organisatie met minimaal 20 endpoints.
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het oplossen van vier (4) overige incidenten, waaronder in ieder geval de volgende incidenten:
 - Kwetsbaarheid in server of applicatie;
 - Malware;
 - Phishing (Business Email Compromise).

Perceel 2, Beschikbaarheidscategorie B

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met vijf (5) ransomware incidenten bij organisaties met minimaal 300 endpoints.
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het oplossen van vier (4) overige incidenten, waaronder in ieder geval de volgende incidenten:
 - Kwetsbaarheid in server of applicatie;
 - Malware;
 - Phishing (Business Email Compromise).

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt. Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie.

De referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat indien mogelijk de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd.
- De referentieopdracht is uitgevoerd via het SANS incident response proces.

- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.
- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen:

- De Inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.

Aanleveren documenten:

De aanbestedende dienst vraagt het grootste gedeelte van de documenten, waaronder de bewijsstukken, die aantonen dat u aan het bovenstaande voldoet, enkel op bij de winnende inschrijver. Bij uw inschrijving dient u enkel de volgende bewijsstukken mee te sturen:

- het UEA;
- uittreksel(s) van de KVK.

De volgende bewijsstukken worden enkel bij de winnende inschrijver opgevraagd:

- Gedragsverklaring aanbesteden, als bewijs dat de uitsluitingsgronden niet op uw organisatie van toepassing zijn;
- De jaarrekening met accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) zonder continuïteitsparagraaf of een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;
- De verzekeringspolis of een certificaat waaruit de dekking van de verzekering blijkt en waaruit blijkt dat de premie is betaald;
- ISO:27001 certificaat of vergelijkbaar;
- ISO:9001 certificaat of vergelijkbaar.

De laatstgenoemde bewijsstukken dienen uiterlijk binnen zeven werkdagen na de datum waarop ze zijn opgevraagd door de aanbestedende dienst te zijn verstrekt door inschrijver.

4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN BIJZONDERE VOORWAARDEN

4.1 Programma van Eisen en Wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle gestelde eisen in bijlage 3 Programma van Eisen en Wensen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 1A Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 1A Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 2 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de raamovereenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept raamovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 0), en de gunningprocedure (paragraaf 0). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'gunnen op waarde'. De verschillende criteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde waarde in Euro's. De waarde die per kwaliteitscriterium aan de inschrijving wordt toegekend, is de waarde die van de totale inschrijfprijs vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een vergelijkingsprijs.

Totaalprijs vermeld op Prijzenblad – totale waarde op de kwaliteitscriteria kwaliteit = vergelijkingsprijs

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste vergelijkingsprijs heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit minimaal 3 deskundige beoordelaars. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen

behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per subcriterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende subcriterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwaliteitscriteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per kwaliteitscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken.

Daarna kunnen de beoordelaars op basis van een overleg hun waardering bijstellen. De dan tot stand gekomen individuele waarderingen worden per kwaliteitscriterium gemiddeld. Middeling vindt op de volgende wijze plaats; Per beoordelaar wordt de waarde bepaald. Deze waarden worden opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars.

Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Per inschrijving worden de door het beoordelingsteam vastgestelde waarden van de kwaliteitscriteria opgeteld. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs.

Om tot de vergelijkingsprijs te komen wordt de som van de waarden van de kwaliteitscriteria afgetrokken van de inschrijfprijs.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs hebben, dan zal het kwaliteitscriterium met de grootste maximale waarde de doorslag geven. Dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat kwaliteitscriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat kwaliteitscriterium gelijk scoren, zal het kwaliteitscriterium met de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van kwaliteitscriteria met dezelfde maximale waarde van de vergelijkingsprijs, geldt de volgorde waarin de kwaliteitscriteria zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale waarde in € perceel 1	Maximale waarde in € perceel 2
K1.	Programma van wensen	€ 14.985,-	€ 36.520,-
K2.	Integriteit	€ 60.000,-	€ 145.500,-
K3.	Expertise in de zorgsector	€ 67.000,-	€ 164.000,-
K4.	Inzet tijdens een incident	€ 67.000,-	€ 164.000,-
<i>Totale maximale waarde van de kwaliteitscriteria</i>		€ 208.985,-	€ 510.020,-

Prijs: te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

Prijs		Geboden prijs
P1.	<i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad</i>	€

5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria nader beschreven en is beschreven hoe de beoordeling van de inschrijvingen op basis van deze kwaliteitscriteria zal plaatsvinden.

K1 Programma van wensen

In bijlage 2 is het programma van eisen en wensen opgenomen. Met elke wens kan een score van 10 punten worden behaald.

- Perceel 1, Beschikbaarheidspercentage A: maximaal te behalen fictieve waardevermindering van € 14.985, -, dit is gelijk aan negen (9) wensen x € 1.665, -.
- Perceel 2, Beschikbaarheidspercentage B: maximaal te behalen fictieve waardevermindering van € 36.520, -, dit is gelijk aan acht (8) wensen x € 4,565, -.

Bij inschrijving dient inschrijver aan te geven aan welke wensen wordt voldaan. Dit dient te gebeuren aan de hand van een toelichting. Eventuele kosten die hiermee gemoed zijn dienen verdisconteerd te zijn in de inschrijfprijs. Extra kosten kunnen hiervoor niet in rekening worden gebracht.

Voor uw uitwerking van K1 gebruikt u maximaal twee (2) A4 (enkelzijdig) in Arial 11. U kunt gebruik maken van bijlagen (maximaal één (1) A4, enkelzijdig) ter verduidelijking van uw omschrijving. De bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en dienen alleen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet gelezen en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op de eerste pagina.

K2: Integriteit (van de medewerkers)

Bij inschrijving dient Inschrijver in te gaan op het integer handelen van de organisatie. Deze uitwerking dient specifiek te zijn voor de Opdracht en het volgende thema te bevatten:

- Op welke wijze borgt u naast de verplichte VOG en geheimhoudingsverklaring de integriteit van uw medewerkers? Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een assessment of extra screening.

Voor uw uitwerking van K2 gebruikt u maximaal één (1) A4 (enkelzijdig) in Arial 11. U kunt gebruik maken van bijlagen (maximaal één (1) A4, enkelzijdig) ter verduidelijking van uw omschrijving. De bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en dienen alleen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet gelezen en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op de eerste pagina.

K3: Expertise en beschikbaarheid

Bij inschrijving dient Inschrijver in te gaan op de expertise in de zorgsector. Deze uitwerking dient specifiek te zijn voor de Opdracht en de volgende thema's te bevatten:

- Op welke wijze borgt u bij elk lid van het incident response team 24/7/365 actuele en relevante expertise?
- Op welke wijze borgt u dat medewerkers opgeleid en getraind zijn zodat zij bij elk incident op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen?
- Op welke wijze borgt u expertise en ondersteuning in het geval meerdere zorgorganisaties tegelijkertijd getroffen zijn door een cyber incident?

Voor uw uitwerking van K3 gebruikt u maximaal twee (2) A4 (enkelzijdig) in Arial 11. U kunt gebruik maken van bijlagen (maximaal twee (2) A4, enkelzijdig) ter verduidelijking van uw omschrijving. De bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en dienen alleen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet gelezen en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op de eerste twee (2) pagina's.

K4: Inzet tijdens een incident

Bij inschrijving dient Inschrijver in te gaan op de inzetbaarheid van het incident response team. Deze uitwerking dient specifiek te zijn voor de Opdracht en de volgende thema's te bevatten:

- Op welke wijze borgt u dat benodigde relevante rollen ingezet worden tijdens een incident? Benoem hierbij hoe u voldoende capaciteit en expertise in het team borgt tevens in relatie tot eventueel gelijktijdige andere incidenten.
- Op welke wijze borgt u dat de impact van het incident op de getroffen organisatie zo laag mogelijk is?
- Op welke wijze gaat u zo efficiënt als mogelijk om met de in te zetten uren tijdens een incident?
- Op welke wijze communiceert u met Z-CERT en de zorgorganisatie(s) in het geval er een incident heeft plaats gevonden?

Voor uw uitwerking van K4 gebruikt u maximaal drie (3) A4 (enkelzijdig) in Arial 11. U kunt gebruik maken van bijlagen (maximaal twee (2) A4, enkelzijdig) ter verduidelijking van uw omschrijving. De bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en dienen alleen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet gelezen en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op de eerste drie (3) pagina's.

Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit K2, K3 en K4

Op basis van de beoordeling vindt de hierna te noemen vermindering op de *Totaalprijs zoals vermeld op Prijzenblad* plaats om de vergelijkingsprijs te bepalen:

Beoordeling	Maximale waarde
Uitstekend • De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; • En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; • En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; • En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.	100% van de maximale waarde

Goed - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.	80% van de maximale waarde
Voldoende - De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.	50% van de maximale waarde
Matig - De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; - Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	20% van de maximale waarde
Onvoldoende of geen inhoudelijke beantwoording - De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; - Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Alle in bijlage 2 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Inschrijver geeft in bijlage 2 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 2 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

Het prijzenblad bevat een verplicht veld waarin Inschrijver de prijs voor het abonnement moet vermelden. Deze prijs mag afhankelijk van het perceel de volgende plafondbedragen niet overschrijden:

- Perceel 1: € 25.000,- per jaar
- Perceel 2: € 50.000,- per jaar

Aanbestedende dienst heeft het recht om inschrijvingen met een inschrijfprijs boven de genoemde plafondbedragen ter zijde te leggen.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren c.q. verstoren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met indicatieve uren per incident. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor één incident. De inschrijfprijs voor één incident plus de abonnementsprijs is de inschrijfprijs, waarvan de score voor de kwaliteitscriteria wordt afgetrokken om de vergelijkingsprijs vast te stellen.

De prijzen staan vast voor de vaste contractperiode van de raamovereenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks worden geïndexeerd na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex 62: IT-dienstverlening Peilmoment: 2015=100 (Zie ook: [Zakelijke en ICT-dienstverlening](#))

Indien inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk twee (2) maanden voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. De eerste mogelijkheid tot indexatie is 01 januari 2026.

Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

5.3 Gunning van opdrachten in het kader van de raamovereenkomst

In het geval een zorgorganisatie een incident heeft, wordt er contact opgenomen met Aanbestedende dienst.

Indien de zorgorganisatie een incident response partij wilt inschakelen, belt Aanbestedende dienst de alarmlijn van de incident response partij. Welke incident response partij als eerst gebeld wordt hangt af van onderstaande stappen:

1. Als een perceel aan meerdere inschrijvers wordt gegund, zullen de incident response partijen in afwisselende volgorde benaderd worden om de opdracht uit te voeren. Na gunning vindt er eenmalig een loting plaats om te bepalen welke incident response partij er als eerste benaderd wordt bij het eerste incident.
2. Nadere opdrachten worden binnen het toepasselijke perceel verstrekt. Waarbij de incident response partij, welke volgens de afwisselende volgorde aan de beurt is, telefonisch benaderd zal worden.
3. Als de nadere opdracht niet binnen 15 minuten na telefonische benadering wordt aanvaard door de incident response partij die aan de beurt is krijgt ook de andere incident response partij binnen het perceel de nadere opdracht aangeboden.
4. Als deze incident response partij de telefonische benadering niet direct beantwoordt zal de nadere opdracht telefonisch en op eenzelfde moment aangeboden worden aan alle opdrachtnemers in het andere perceel, waarbij de incident response partij die het eerst de nadere opdracht zowel aanvaardt als bevestigt de nadere opdracht krijgt toegewezen.
5. Het aanvaarden van een nadere opdracht kan mondeling en/of schriftelijk plaatsvinden, bevestiging van aanvaarding van een nadere opdracht vindt altijd schriftelijk plaats (zie eis 2.6 in het Programma van Eisen).
6. Als een nadere opdracht niet binnen de beiden percelen wordt aanvaard dan heeft Aanbestedende dienst het recht om de opdracht aan partijen buiten de raamovereenkomst aan te bieden.

Aanbestedende dienst zal aan de hand van bovenstaande stappen aan de zorgorganisatie het advies geven met welke incident response partij de nadere overeenkomst afgesloten kan worden binnen deze raamovereenkomst. Het is aan de zorgorganisatie zelf om te bepalen of zij deze incident response partij inzetten. De zorgorganisaties worden tenslotte niet verplicht om gebruik te maken van de door Aanbestedende dienst afgesloten raamovereenkomst.