



## Beschrijvend Document

### EA Managed SOC-dienstverlening UMC's

Versie	1.1
Datum	6 april 2026
Opgesteld door	Amsterdam UMC, Erasmus MC, LUMC, MUMC+, Radboudumc, UMCG, en UMC Utrecht
Tenderned-kenmerk	TN-574387

© 2026 Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de aanbestedingsdocumenten, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

## INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>De aanbesteding.....3</b>
1.1	Inleiding.....3
1.2	Doelstelling van de aanbesteding .....3
1.3	Motivatie percelen .....3
1.4	Aard en looptijd van de opdracht .....3
1.5	Looptijd raamovereenkomst.....4
1.6	Green Deal Duurzame Zorg / Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen ..5
1.7	Keuze aanbestedingsprocedure.....5
1.8	Digitaal aanbesteden via TenderNed .....5
1.9	Delen van informatie.....6
1.10	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure .....6
1.11	Planning.....7
1.12	Leeswijzer .....8
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Over de UMC's.....9</b>
2.1	Over de UMC's .....9
2.2	Deelname UMC's aanbesteding.....12
2.3	Werking Opt-in.....12
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Opdrachtomschrijving .....13</b>
3.1	Inleiding.....13
3.2	Doelstellingen.....13
3.3	Beschrijving huidige situatie UMC's .....14
3.4	Scope dienstverlening .....23
3.5	Out-of-scope .....28
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Procedurele aspecten en voorschriften.....29</b>
4.1	Algemene voorschriften voor de aanbesteding .....29
4.2	Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit.....29
4.3	Voorschriften voor het stellen van vragen.....30
4.4	Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving .....32
4.5	Openingsprocedure.....36
4.6	Gunningsbeslissing, overeenkomst en rechtsbescherming .....37
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Toetsing van de inschrijving.....38</b>
5.1	Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften.....38
5.2	Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn .....38
5.3	Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan .....40
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Beoordeling van de inschrijvingen .....45</b>
6.1	Gunningseisen .....45
6.2	Gunningscriteria .....45
6.3	Gunningscriterium kwaliteit.....46
6.4	Subgunningscriterium 'Prijs' .....61
<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>In te dienen documenten.....64</b>

## **Hoofdstuk 1      De aanbesteding**

### **1.1      Inleiding**

Voor u ligt het beschrijvend document behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van raamovereenkomsten met één inschrijver voor het leveren van managed SOC-diensten en optionele diensten. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in UMCNL-verband. UMCNL is de koepelorganisatie van de Universitaire Medische Centra (UMC's). Tezamen met deelnemende UMC's vergroten wij inkoopvolume en streven wij naar efficiëntie in het gebruik van producten en diensten. In het kader van deze aanbesteding begeleidt Amsterdam UMC het proces. Hieronder vindt u een nadere uiteenzetting van de aanbesteding en de hierbij behorende opdracht.

### **1.2      Doelstelling van de aanbesteding**

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende raamovereenkomsten beoogt de aanbestedende dienst de volgende doelstelling te bereiken:

#### **Doelstelling**

Het selecteren en contracteren van één inschrijver voor de UMC's, waarbij ieder UMC met de winnende inschrijver individueel een raamovereenkomst afsluit voor levering van de gevraagde managed SOC-diensten.

### **1.3      Motivatie percelen**

De opdracht bestaat uit 1 perceel. Het opdelen van de opdracht in meerdere percelen acht de aanbestedende dienst niet passend en logisch. De gevraagde diensten betreffen diensten die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Daarbij is het, in het kader van de samenwerking in UMCNL-verband, ongewenst om de opdracht in percelen op te delen omdat daarmee synergievoordelen teniet worden gedaan.

### **1.4      Aard en looptijd van de opdracht**

De UMC's, verenigd in de aanbestedende dienst, wensen ieder een raamovereenkomst af te sluiten voor levering van de gevraagde managed SOC-diensten.

Hier zullen onderstaande UMC's gebruik van maken:

- Erasmus MC;
- LUMC;
- UMCG;
- Amsterdam UMC.

De overige UMC's kunnen besluiten ook een raamovereenkomst af te sluiten zodra het huidige contract met hun managed SOC-dienstverlener afloopt. Hiervoor geldt de zogenaamde OPT-IN-constructie. Deze UMC's kunnen dus meedoen, onder gelijke voorwaarden en prijzen, maar zijn dit niet verplicht. Zij behouden de vrijheid om, zodra het huidige contract afloopt, zelfstandig een aanbesteding in de markt te zetten. Het betreft hier de volgende UMC's: Radboudumc, UMCU en MUMC.

In deze aanbesteding ontvang u wel informatie over bovenstaande UMC's zodat inzicht heeft in de totale opdrachtgrote die met deze aanbesteding in verband staat.

## 1.5 Looptijd raamovereenkomst

De raamovereenkomst bestaat, aangaande de fasering, uit een 2-tal onderdelen:

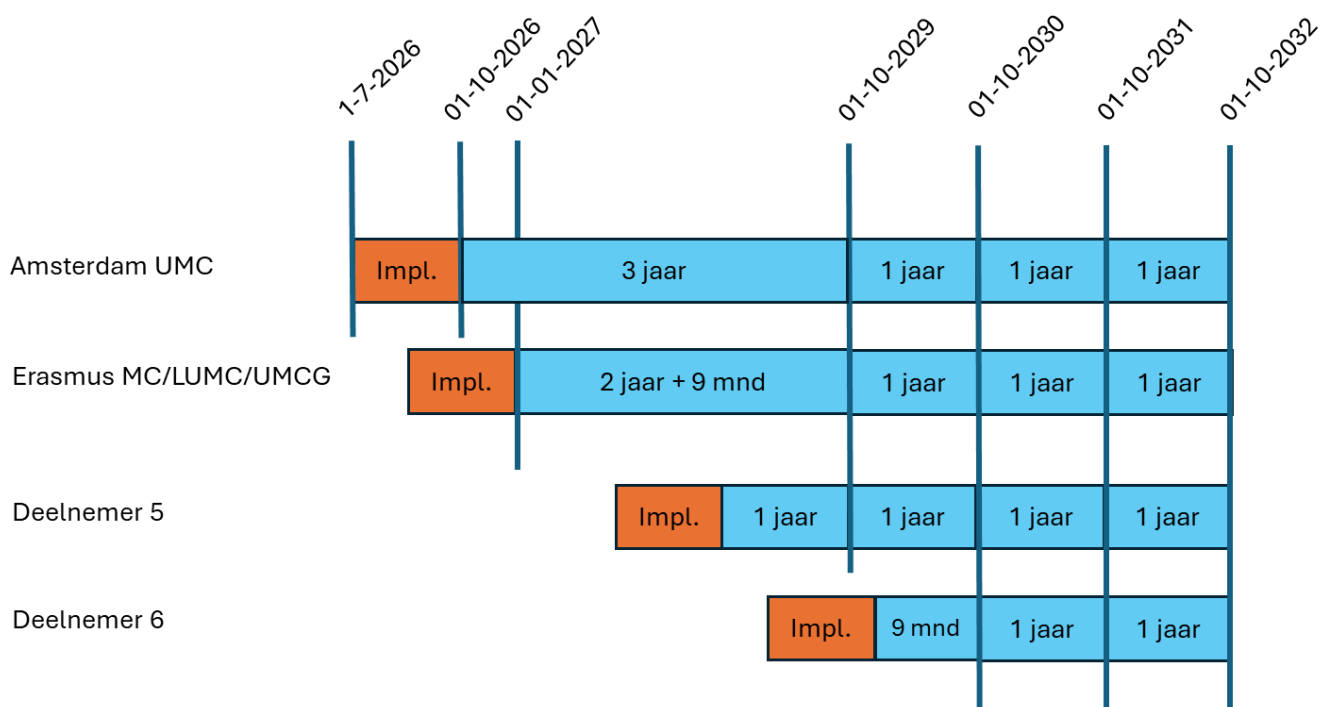
- Fase 'Implementatie van de SOC-dienstverlening' - deze fase start op het moment van het tekenen van de raamovereenkomst. Na accordering van de deelnemer eindigt deze fase;
- Fase 'Uitvoering van de dienstverlening' – deze start zodra de implementatie succesvol is afgerond.

De looptijd van de door elke deelnemer af te sluiten raamovereenkomst bedraagt in principe 3 jaar plus 3 maal de verlengingsoptie om de raamovereenkomst met een jaar te verlengen. Deze looptijd start na succesvolle afronding van de implementatie en acceptatie door de deelnemer.

Aangezien niet alle deelnemers tegelijkertijd zullen starten geldt, ten aanzien van de looptijd, het volgende:

- De looptijd van elke raamovereenkomst start nadat de implementatie succesvol is afgerond;
- De implementatie van Amsterdam UMC is vóór 1 oktober 2026 afgerond;
- De implementaties van LUMC, Erasmus MC en UMCG zijn vóór 1 januari 2027 afgerond;
- Er gelden uniforme einddata voor de verschillende raamovereenkomsten, te weten:
  - Einddatum 1<sup>e</sup> 3 jaar: 01-10-2029;
  - Einddatum 1<sup>e</sup> verlenging: 01-10-2030;
  - Einddatum 2<sup>e</sup> verlenging: 01-10-2031;
  - Einddatum 3<sup>e</sup> verlenging: 01-10-2032.
- Dat de looptijd van de raamovereenkomsten voor Erasmus MC, LUMC en UMCG korter zijn dan 3 jaar, aangezien zij later geïmplementeerd worden (zie ook onderstaande figuur).

In onderstaande figuur is dit grafisch weergegeven:



De gezamenlijke UMC's hechten belang aan een uniforme einddatum van de contracten en zullen hier ook op sturen. Een deelnemer is echter vrij om zelf te bepalen of zij de raamovereenkomst wenst te verlengen of niet.

### 1.6 Green Deal Duurzame Zorg / Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

UMCNL staat midden in de maatschappij. De zorg, onderwijs en onderzoek zijn erop gericht om de gezondheid en kennis over gezond zijn en blijven van onze maatschappij te verbeteren. Maatschappelijk verantwoord ondernemen vinden wij vanzelfsprekend. Daarom hebben de UMC's zich in november 2022 aangesloten aan de Green Deal Duurzame Zorg. Meer informatie hierover is te vinden via de volgende kanalen: [Green Deal Duurzame Zorg | UMCNL](#)

De aanbestedende dienst wil op basis van deze doelstelling programmagewijs een tactische, operationele invulling geven aan deze doelstellingen. Hiertoe is een concept uitvoeringsplan opgesteld te vinden onder downloads in bovenstaande link, waarin de volgende thema doelstellingen worden geconcretiseerd:

- Gezondheid bevorderen;
- Bevorderen van kennis en bewustzijn;
- Reductie CO2-voetafdruk;
- Circulair werken en spaarzaam met grondstoffen omgaan;
- Vermindering milieubelasting door medicatie(gebruik).

Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van het subgunningscriterium 6 'Duurzaamheid' te beschrijven en aan te tonen op welke wijze inschrijver toegevoegde waarde biedt op de door inschrijver geambieerde doelstellingen.

### 1.7 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Omdat het zogenaamde Europese drempelbedrag voor leveringen en diensten voor decentrale overheden (€ 216.000 excl. BTW) wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn, dient een Europese aanbesteding gehouden te worden. Daarbij bestaat in beginsel de keuze tussen twee procedures: een openbare of een zogenaamde niet-openbare procedure. Gekozen is om deze opdracht Europees aan te besteden via een zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op het aantal potentiële inschrijvers, gewenst eindresultaat, type van de opdracht en het karakter van de markt.

### 1.8 Digitaal aanbesteden via TenderNed

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de aanbestedingsdocumenten te plaatsen op de website van TenderNed: [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). Dit betekent onder meer dat alle aanbestedingsdocumenten kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed. (Potentiële) inschrijvers kunnen via deze website de benodigde documenten downloaden. De publicatie van de Nota(s) van Inlichtingen en de aankondiging van de gegunde opdracht vindt eveneens plaats op TenderNed. Wij willen u erop wijzen dat het raadzaam is om de attenderingsservice op TenderNed in te schakelen, zodat u automatisch een bericht ontvangt wanneer er nieuwe documenten zijn gepubliceerd.

### **Gebruik TenderNed**

Mocht u problemen ondervinden in het gebruik van TenderNed dan heeft TenderNed een eigen servicedesk die u kunt raadplegen. Via deze servicedesk kunt u ondersteuning verwachten in het:

- Gebruik van de inlog-gegevens;
- Gebruik van TenderNed;
- Oplossen van storing/problemen met betrekking tot TenderNed.

De servicedesk is te bereiken via telefoonnummer 0800-8363376 of via [servicedesk@tenderned.nl](mailto:servicedesk@tenderned.nl). In geval van technische problemen, als gevolg waarvan de site niet te raadplegen is, wordt dringend verzocht dat tevens te melden via [r.vandendolder@amsterdamumc.nl](mailto:r.vandendolder@amsterdamumc.nl).

### **e-Herkenning**

Voor het gebruik van TenderNed en ondersteuning bij het indienen van een inschrijving verwijzen wij u door naar "[TenderNed gebruiken als ondernemer](#)".

Om een nieuwe onderneming in TenderNed te kunnen registreren is een e-Herkenningsmiddel nodig. De registratie van buitenlandse ondernemingen verloopt nog via TenderNed zelf, omdat e-Herkenning voor hen niet beschikbaar is. Met een e-Herkenningsmiddel is het mogelijk om zowel gebruiker als onderneming in één keer te registreren. TenderNed adviseert ondernemingen tijdig een e-Herkenningsmiddel aan te schaffen, zodat zij geen hinder ondervinden bij deelname aan een aanbesteding. Voor meer informatie over het gebruik van e-Herkenning kunt u terecht bij de servicedesk van Tenderned.

## **1.9 Delen van informatie**

Inschrijver is zich ervan bewust en verklaart middels zijn deelname aan de aanbesteding in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), akkoord te zijn dat de contactgegevens (in ieder geval bestaande uit naam, telefoonnummers en e-mailadressen) van de door inschrijver te noemen contactpersonen worden gedeeld met de deelnemers van deze aanbesteding. Inschrijver geeft hiermee aan geen bezwaar te hebben dat deze contactgegevens in de correspondentie en contractdocumenten, behorende bij deze Europese aanbesteding, worden opgenomen. Deze zijn toegankelijk voor deelnemers.

## **1.10 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure**

Alle correspondentie, waaronder het stellen van vragen, vindt in beginsel plaats via de berichtenmodule van TenderNed. Tot op het moment van de definitieve gunning is Rick van den Dolder, strategisch inkoper Amsterdam UMC, of diens vervanger voor inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via de berichtmodule van TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen inschrijvers contact opnemen via [r.vandendolder@amsterdamumc.nl](mailto:r.vandendolder@amsterdamumc.nl).

### 1.11 Planning

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. De aanbestedende dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst daartoe worden aangepast. De vermelde data met betrekking tot (onder meer) de nota van inlichtingen, gunningsbeslissing en de ingangsdatum van de raamovereenkomst binden de aanbestedende dienst niet.

Activiteit	Datum
Publicatie Europese Aanbesteding	Maandag 2 maart 2026
Uiterste datum voor 1e ronde indienen vragen	Vrijdag 20 maart 2026 vóór 12:00 uur
1e nota van inlichtingen	Vrijdag 3 april 2026
Uiterste datum voor 2e ronde indienen vragen	Vrijdag 10 april 2026 vóór 12:00 uur
2e nota van inlichtingen	Vrijdag 17 april 2026
Indienen inschrijvingen	Vrijdag 1 mei 2026 vóór 12:00 uur
Verificatie en beoordeling inschrijvingen	Vrijdag 1 mei t/m vrijdag 22 mei 2026
Voorlopige gunningsbeslissing (voornemen tot gunning)	Vrijdag 22 mei 2026
Stand still periode en opvragen bewijsmiddelen	Vrijdag 21 mei t/m vrijdag 12 juni 2026
Definitieve gunning	Vrijdag 12 juni 2026
Ondertekening raamovereenkomsten	Uiterlijk dinsdag 30 juni 2026

### 1.12 Leeswijzer

Het vervolg van dit beschrijvend document bestaat uit vijf hoofdstukken en verschillende bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat over de UMC's en hun deelname aan deze aanbesteding;
- Hoofdstuk 3 beschrijft de doelstellingen en de opdracht van deze aanbesteding;
- Hoofdstuk 4 beschrijft de procedurele aspecten en voorschriften van deze aanbesteding;
- Hoofdstuk 5 beschrijft de toetsen ten aanzien van onder andere de aanbestedingsvoorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
- Hoofdstuk 6 beschrijft de gunning en de beoordelingen van de inschrijvingen;
- Hoofdstuk 7 geeft een overzicht van de door inschrijver in te dienen documenten.

De volgende bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van dit beschrijvend document:

- Bijlage A - Raamovereenkomst v1.1
- Bijlage B - Uniform Europees Aanbestedingsdocument v1.0
- Bijlage C - Begrippenlijst v1.1
- Bijlage D - Formulier Nota van Inlichtingen v1.1
- Bijlage E - Programma van Eisen v1.1
- Bijlage F - Programma van Wensen v1.0
- Bijlage G - Prijzenblad v1.1
- Bijlage H - Format kerncompetentie v1.0
- Bijlage I - Exit- en retransitieplan v1.1
- Bijlage J - Verklaring combinatie v1.0
- Bijlage K - Verklaring onderaanneming v1.0
- Bijlage L - Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid v1.0
- Bijlage M - Algemene inkoopvoorwaarden UMCNL
- Bijlage N - Verwerkersovereenkomst v1.1
- Bijlage O - Wachtkamerovereenkomst v1.0
- Bijlage P - Formulier Russische betrokkenheid v1.0



## Hoofdstuk 2 Over de UMC's

Dit hoofdstuk omschrijft de opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die het de UMC's nastreven, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de overeenkomst op basis waarvan de opdracht zal worden uitgevoerd.

### 2.1 Over de UMC's

Hieronder vindt u een korte beschrijving van de deelnemende UMC's:

#### Erasmus Medisch Centrum

Het Erasmus MC is één van de 7 UMC's in Nederland en met een omzet van ruim € 1,2 miljard en 13.000 medewerkers, een groot en veelzijdig academisch medisch centrum.



Een gezonde bevolking en excellente zorg door onderzoek en onderwijs. Daarvoor staat Erasmus MC. Baanbrekend werken, grenzen verleggen en vooroplopen. In onderzoek, onderwijs en zorg. Bij ons werken denkers die doen. Gedreven aanpakkers die met veel verstand van zaken de kennis over ziekte en gezondheid vergroten, de diagnostiek en behandeling van zorg verbeteren en voortdurend zoeken naar manieren om te vernieuwen. Zodat we – samen met onze partners – patiënten én mensen met een zorgvraag nog beter kunnen helpen en tegelijkertijd gezonde mensen gezond houden. Voor meer informatie over Erasmus MC verwijzen wij u graag naar onze website: [www.erasmusmc.nl/overerasmusmc](http://www.erasmusmc.nl/overerasmusmc).

#### Leids Universitair Medisch Centrum

Het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) is een modern UMC voor onderzoek, onderwijs en patiëntenzorg met een hoog kwaliteitsprofiel en een sterke wetenschappelijke oriëntatie. Met een unieke researchpraktijk van fundamenteel bètamedisch tot toegepast klinisch onderzoek, speelt de aanbestedende dienst mee in de wereldtop. Zo kan de aanbestedende dienst ook patiëntenzorg en onderwijs aanbieden naar de laatste internationale inzichten en standaarden. En bijdragen aan de verbetering van de geneeskunst en gezondheidszorg in eigen huis en daarbuiten. De aanbestedende dienst fungeert ook als een kenniscentrum voor maatschappelijke vraagstukken rond volksgezondheid, in de regionale regiefunctie en als centrum voor na- en bijscholing voor medische professionals. De driehoek met de Universiteit Leiden en het Leiden Bio Sciencepark creëert unieke mogelijkheden voor medische innovatie in en rond Leiden. Voor meer informatie over de aanbestedende dienst verwijzen wij u naar de website [www.lumc.nl](http://www.lumc.nl).



### Universitair Medisch Centrum Groningen

The logo of the Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG), consisting of the letters 'umcg' in a bold, blue, sans-serif font.

Meer gezonde jaren voor iedereen - daar dromen wij van. Daar geloven wij in. Daar werken wij iedere dag aan. Wij gaan voor samen beter. Met elkaar en met onze partners. Dat doen we door steeds betere behandelingen te ontwikkelen op basis van nieuwe wetenschappelijke inzichten. Door mensen te helpen langer gezond te blijven. Door innovaties op te starten of verder te helpen – als aanjager, versneller of versterker. En door zorgprofessionals op te leiden die passende zorg bieden. We doen dat niet alleen voor de mensen van vandaag, maar ook voor de generaties van morgen. Duurzaam dus. Zo brengen we de toekomst van de zorg dichterbij en werken we elke dag weer aan een gezondere wereld voor iedereen

De publiekrechtelijke rechtspersoon Academisch Ziekenhuis Groningen (AZG) handelt sinds 2005 onder de naam UMCG. Het UMCG is een samenwerkingsverband tussen het AZG en de Faculteit Medische Wetenschappen (FMW): onderdeel van de Rijksuniversiteit Groningen (RUG). Naast het UMCG wordt de UMCG groep gevormd door een twintigtal aan het UMCG verbonden groepsmaatschappijen, waarin een beleidsbepalende invloed kan worden uitgeoefend.

Het UMCG is een universitaire kennisinstelling, ziekenhuis, onderwijs- en opleidingsinstituut en innovatiecentrum. Samen geven we inhoud aan onze ambitieuze missie 'Bouwen aan de Toekomst van Gezondheid 2020'. We willen in al onze kerntaken (patiëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en vervolgopleidingen) excelleren én innoveren, omdat we weten dat het altijd nog beter kan. Voor ons zijn drie uitgangspunten hierbij vanzelfsprekend:

- de patiënt als mens is leidend in alles wat wij doen;
- we pionieren in onderzoek en;
- we delen onze kennis in (Noord-)Nederland en internationaal.

Healthy Ageing is onze gemeenschappelijke focus: we willen mensen helpen om langer gezond en actief te blijven. Wij gaan verder dan de klassieke benadering van behandeling en genezing door ook te kijken naar preventie, onderzoek te doen naar de oorzaken van veroudering en voorlichting te geven over gezondheid, preventie en kwaliteit van leven. Nadere informatie over de organisatie is te vinden op: [www.umcg.nl](http://www.umcg.nl).

### Universitair Medisch Centrum Utrecht



Het UMC Utrecht (UMCU) is een toonaangevend instituut met een landelijke én internationale uitstraling. Samen met partners werkt het ziekenhuis aan oplossingen voor grote medische vraagstukken en staat het onverminderd voor toegankelijke acute zorg, second opinion en selecte topreferente functie.

Het UMCU richt haar vernieuwingskracht op een aantal speerpunten waarin toponderzoek en topzorg geïntegreerd zijn en waarmee de 'clinical need-loop' onderzoek, onderwijs en innovatie aandrijft. Deze speerpunten zijn; Brain, Infection and Immunity, Circulatory Health, Personalized Cancer Care, Regenerative Medicine & Stem Cells en Child Health. Het UMCU bestaat uit het Academisch Ziekenhuis Utrecht, Wilhelmina Kinderziekenhuis en Medische Faculteit Utrecht. In totaal telt het UMCU ruim 1000 bedden en bijna 12.000 medewerkers.

Nadere informatie over de organisatie is te vinden op: [www.umcutrecht.nl](http://www.umcutrecht.nl).

### Maastricht Universitair Medisch Centrum

Het Maastricht UMC (MUMC+) is in 2008 ontstaan uit het academisch ziekenhuis Maastricht (azM) en de Faculteit Health, Medicine and Life Sciences van de Universiteit Maastricht. De '+' in de naam staat voor integratie van geneeskunde én gezondheidswetenschappen in de zorgketen. Daarnaast onderscheidt MUMC+ zich in multidisciplinaire en probleemgestuurde aanpak in onderwijs en onderzoek en waarborgt de koppeling van onderwijs, onderzoek en zorg ook de continuïteit in de zorgketen. Onderzoekspeerpunten van het Maastricht UMC+ zijn: Hart & Vaat, Oncologie, Chronische ziekten en Geestelijke gezondheidszorg en neurowetenschappen. Onderzoek vindt plaats in schools: Cardiovascular Diseases (CARIM); Oncology & Developmental Biology (GROW); Nutrition, Toxicology and Metabolism (NUTRIM), Mental Health and Neuroscience (MheNS). In totaal telt het MUMC+ 715 bedden, 4.000 studenten en ruim 6.100 medewerkers. Nadere informatie over de organisatie is te vinden op: [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl).



### Stichting Amsterdam Universitair Medisch Centrum

Stichting Amsterdam UMC is de rechtsopvolger van AMC en Stichting VUmc die in juni 2018 bestuurlijk en in 2024 ook juridisch zijn gefuseerd. Het Amsterdam UMC kent twee locaties: locatie AMC aan de Meibergdreef in Amsterdam en locatie VUmc aan de Boelelaan in Amsterdam. Het Amsterdam UMC is een academisch ziekenhuis met medische faculteiten verbonden aan de Vrije Universiteit Amsterdam en aan de Universiteit van Amsterdam. Amsterdam UMC staat voor onderscheidende patiëntenzorg, hoogwaardig wetenschappelijk onderwijs en grensverleggend onderzoek. Amsterdam UMC koppelt geloof in persoonlijke, integere en respectvolle behandeling van mensen aan gezonde ambitie en fundamentele nieuwsgierigheid. In haar bedrijfsvoering houdt Amsterdam UMC aantoonbaar rekening met de impact van beslissingen op medewerkers en patiënten (people), op het milieu (planet) en op financiën (profit).



### Radboud Universitair Medisch Centrum

Radboudumc is een universitair medisch centrum. Voor ons is de mens en zijn of haar kwaliteit van leven het vertrek- en het eindpunt. Bij alles wat we doen. We bieden onze patiënten topklinische en top-preferente zorg en hebben een belangrijke maatschappelijke taak in het vergroten en verspreiden van kennis en kunde. Radboudumc wil vooroplopen in, of een actieve bijdrage leveren aan, de ontwikkeling van duurzame, innovatieve en betaalbare gezondheidszorg. En daarmee aan de gezondheid van mens en maatschappij in Nederland en daarbuiten.



## 2.2 Deelname UMC's aanbesteding

Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven wensen Erasmus MC, LUMC, UMCG en Amsterdam UMC ieder één raamovereenkomst af te sluiten voor levering van de gevraagde managed SOC-diensten.

Voor de overige UMC's geldt de zogenaamde OPT-IN-constructie. Indien in de aanbestedingsdocumenten gesproken wordt over 'deelnemer' wordt hiermee één van de deelnemende UMC's bedoeld.

## 2.3 Werking Opt-in

In deze aanbesteding doen een 4-tal UMC's direct mee, te weten:

- Erasmus MC;
- LUMC;
- UMCG;
- Amsterdam UMC.

De 'secundaire' UMC's, te weten UMCU, MUMC en Radboudumc, krijgen via een optie de mogelijkheid om later aan dezelfde raamovereenkomst deel te nemen. Deze optie is geen verplichting: 'secundaire' UMC's mogen toetreden, maar hoeven dat niet. Zij zijn op dit moment geen partij bij de raamovereenkomst en kunnen dus ook kiezen voor een eigen aanbesteding of een rechtmatige verlenging van hun huidige contract.

De maximale waarde van de raamovereenkomst is inclusief het mogelijke gebruik van deze optie. Als een 'secundair' UMC toetreedt, gebeurt dat onder dezelfde voorwaarden en prijs als voor de UMC's die nu al deelnemen.

Inschrijvers ontvangen als onderdeel van deze aanbesteding de nodige informatie omtrent omvang en scope die de 'secundaire' UMC's mogelijk in de toekomst wensen af te nemen.

### Aflopende contracten 'secundaire' UMC's

Hieronder vindt u een overzicht van de aflopende contracten:

- MUMC
  - Einddatum contract = 1-7-2026 met 2 maal een verlenging van 1 jaar;
  - Uiterste datum einde contract = 1-7-2028;
- Radboudumc
  - Einddatum contract = 30-11-2028 met 3 maal een verlenging van 2 jaar;
  - Uiterste datum einde contract = 30-11-2034;
- UMCU
  - Einddatum contract = 31-12-2026;
  - Uiterste datum einde contract = 31-12-2026.

## Hoofdstuk 3      Opdrachtingschrijving

### 3.1      Inleiding

In dit hoofdstuk worden de doelstellingen ten aanzien van deze aanbesteding beschreven, evenals de huidige situatie in de verschillende UMC's én de gevraagde scope van de dienstverlening.

### 3.2      Doelstellingen

De belangrijkste doelstellingen van deze aanbesteding zijn gericht op het verhogen van het cybersecurity volwassenheidsniveau van alle deelnemende UMC's en het realiseren van een uniforme, robuuste en toekomstbestendige SOC-dienstverlening.

Dit omvat:

- Verhoging van security volwassenheid door implementatie van best practices en continue verbetering;
- Real-time detectie en, waar mogelijk geautomatiseerd, mitigatie van incidenten via 24/7 monitoring en geavanceerde correlatie;
- Bevorderen van samenwerking tussen UMC's voor kennisdeling, gezamenlijke threat intelligence en incidentrespons;
- Integratie van threat intelligence feeds en proactieve analyse om nieuwe dreigingen vroegtijdig te identificeren;
- Een uniforme en modulaire SOC-architectuur die rekening houdt met verschillen in IT-, MT- en OT-omgevingen per UMC;
- Passende governance structuur ten aanzien van de dienstverlening voor alle deelnemende UMC's;
- Voorbereid zijn op toenemende cyberdreigingen en toekomstige wet- en regelgeving, door tijdig te anticiperen op ontwikkelingen in het digitale dreigingslandschap en compliance-eisen.

### 3.3 Beschrijving huidige situatie UMC's

Hieronder vindt u een beschrijving van de huidige situatie van de 7 UMC's. Allereerst wordt een algemeen beeld van de huidige situaties weergegeven waarna in de paragrafen daarna specifiek ingegaan wordt op elk UMC.

#### 3.3.1 Algemeen

Een UMC is een complexe organisatie waar zorg (met een focus op IT-beschikbaarheid en een stabiele omgeving), onderzoek en onderwijs (met de wens voor meer bewegingsvrijheid op IT-gebied) samenkomen. Een betrouwbare en veilige IT-omgeving van een UMC is essentieel voor patiëntenzorg, onderzoek en onderwijs. Door de vergaande digitalisering en intensieve samenwerking met interne en externe partijen is het IT-landschap complexer geworden. Daarmee is ook het belang van een betrouwbare en goed ingerichte informatiebeveiliging en cybersecurity verder toegenomen.

Het UMC opereert in een steeds veranderend dreigingslandschap, waarin cyberincidenten zoals ransomware en datalekken een reëel risico vormen. Tegelijkertijd stellen wet- en regelgeving hoge eisen aan de bescherming van persoonsgegevens en kritieke systemen. Binnen het UMC zijn diverse technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ingericht om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie te waarborgen.

De voortdurende ontwikkelingen in zorg en technologie maken het echter noodzakelijk om het beveiligingsniveau structureel te evalueren en verder te versterken. De huidige situatie van het cybersecurity-landschap van de UMC's kenmerkt zich door een volgende zaken:

- Een deel van de systemen binnen een UMC kan niet worden voorzien van endpoint protection, bijvoorbeeld omdat de leverancier (vanwege certificering ) verbiedt om wijzigingen aan het operating systemen aan te brengen of omdat het systemen met een embedded operating system betreft);
- Binnen de organisatie zijn (kritieke) endpoints aanwezig met hoge beschikbaarheids- en continuïteitseisen. Voor deze endpoints geldt dat responsemaatregelen zoals automatische isolatie alleen selectief en conform vooraf gedefinieerde criteria mogen worden toegepast, op basis van risico-impactafweging;
- Alle UMC's maken op dit moment gebruik van Microsoft 365 met inbegrip van Exchange Online, Teams, EntraID en Sharepoint;
- Op dit moment zijn de gezamenlijke UMC's in de afronding van het afsluiten van een nieuwe overeenkomst met Microsoft vanaf 2027 voor een periode van 5 jaar waarin het Enterprise licentie gebruik en gebruik van securityproducten geharmoniseerd wordt.

### 3.3.2 Huidige situatie Amsterdam UMC

Op dit moment is de SOC-dienstverlening binnen Amsterdam UMC niet uitbesteed en worden deze activiteiten door eigen medewerkers uitgevoerd. Hieronder zijn de kengetallen, de licenties, de SIEM-omgeving, de specials én de huidige knelpunten en problemen uiteengezet:

#### Kerngetallen

- Aantal medewerkers: 15.335;
- Aantal servers: ~5.500 - Windows, Linux en (virtual) appliances;
- Aantal endpoints: ~40.000 – fysieke werkplekken, VDI en laptops;
- Aantal niet-guest accounts in Active Directory / Entra ID: ~32.000.

#### Licenties:

Microsoft 365 A3 for faculty met add-on Microsoft Defender Suite Edu for faculty (voorheen E5 Security).

Dit bevat:

- Defender for Endpoint Plan 2;
- Defender for O365 Plan 2;
- Microsoft Entra ID Plan 2;
- Defender for Identity;
- Defender for Cloud apps;
- Defender for IoT.

#### SIEM-omgeving

Amsterdam UMC maakt gebruik van twee SIEM-omgevingen, te weten:

- Microsoft Sentinel – basis inrichting met Defender XDR data connector (alleen alerts en incidents);
- On-premises Graylog cluster – Active Directory events etc.

Automation wordt op dit moment zeer beperkt ingezet.

#### SOC-organisatie

Het Computer Emergency Response Team (CERT) reageert op meldingen uit Defender en het Graylog SIEM en volgt deze op. Overdag is één CERT-lid verantwoordelijk voor deze opvolging, buiten kantoortijden zijn stand-by diensten ingericht. Opvolging betekent actie ondernemen op het signaal: van het sturen van een mail naar de betreffende gebruiker (ter informatie) tot sessies revoken, het handmatig disablen van het account en/of het isoleren van een endpoint.

#### Specials

De migratie van de huidige XDR-oplossing naar de '*Defender for Servers plan in Microsoft Defender for Cloud*', loopt op dit moment. Daarnaast is Microsoft Azure in gebruik voor een beperkt aantal workloads. Amsterdam UMC gebruikt Servicenow als ITSM-tool. Network Intrusion Detection op basis van een open source oplossing is aanwezig en stuurt meldingen naar het CERT.

#### Huidige knelpunten

De organisatie is op dit moment bezig met een transitie van de twee ICT-landschappen (AMC en VUMc) naar één Amsterdam UMC ICT-landschap. In deze transitieperiode, die nog jaren duurt, bestaan de AMC-, de VUMc- en de nieuwe Amsterdam UMC-infrastructuur naast elkaar. De komende jaren worden alle systemen ondergebracht in de infrastructuur van Amsterdam UMC. De bestaande AMC-en VUMc-infrastructuren worden, wanneer deze niet meer gebruikt worden, uitgefaseerd.

### 3.3.3 Huidige situatie Erasmus MC

Op dit moment is de managed SOC-dienstverlening binnen Erasmus MC uitbesteed aan Fox IT, als onderdeel van de in 2020 uitgeschreven Surf-aanbesteding voor deze dienstverlening. Dit contract loopt eind 2026 af. In de huidige uitbestede dienstverlening wordt zowel het SIEM- (op basis van Splunk) als het SOC uitbesteed. Als XDR draait op elke centraal beheerde werkplek en server Defender. Hieronder zijn de kengetallen, de licenties, de SIEM-omgeving, de specials én de huidige knelpunten en problemen uiteengezet:

#### Kerngetallen

- Aantal medewerkers: ~13.000;
- Aantal servers: ~2.000 - Windows, Linux en (virtual) appliances;
- Aantal endpoints: ~25.000 – Fysieke werkplekken, VDI en laptops;
- Aantal accounts in Active Directory / Entra ID: ~30.000.

#### Licenties

- 21.000 A5 step up licenties;
- 2000 Defender voor server;
- 500 Defender for Devices Plan 2.

#### SIEM-omgeving

Erasmus MC gebruik van twee SIEM-omgevingen, te weten:

- Sentinel voor de Defender data;
- Splunk voor DC en netwerk data.

#### SOC-organisatie

Binnen het Erasmus MC is een IT-Securityteam actief dat bestaat uit acht medewerkers. Dit team verzorgt tevens 24/7-bereikbaarheidsdiensten. Het team reageert op meldingen die vanuit het SOC worden doorgezet via de portal van de SOC-leverancier. Bij high-priority alerts vindt er daarnaast telefonisch contact plaats. Ook behandelt het team vragen en meldingen vanuit de organisatie zelf, zoals phishingmeldingen en verzoeken om security-advies.

Verder is het IT-Securityteam verantwoordelijk voor het beheer van diverse securityoplossingen, waaronder Microsoft Defender (Endpoint, Server, Identity en Cloud), Privileged Access Management (CyberArk) en het uitgeven van securitycertificaten.

#### Specials

Op dit moment zijn er geen andere, centraal beheerde EDR/XDR systemen aanwezig binnen het Erasmus MC. Er wordt gebruikt gemaakt van Azure en de inzet van automation is heel beperkt. Als ITSM-tool wordt gebruikt gemaakt van Servicenow. Het Erasmus MC heeft de wens om in de nabije toekomst Defender for Identity en Defender for CloudApps te gaan gebruiken.

#### Huidige knelpunten

Op dit moment maakt het Erasmus MC gebruik van een 2-tal SIEM-omgevingen, Sentinel en Splunk. Het Erasmus MC beraadt zich op dit moment over hoe zij in de toekomst wenst om te gaan met de SIEM-omgevingen. In de huidige situatie is automation is heel beperkt ingeregeld waardoor er veel tijd verloren gaat aan bijvoorbeeld phishing opvolging. Data vanuit Azure wordt op dit moment door Splunk verwerkt. Dit zal, bij einde van het huidige contract, overgezet zijn naar Sentinel.



### 3.3.4 Huidige situatie LUMC

Op dit moment is de managed SOC-dienstverlening binnen LUMC uitbesteed aan Fox IT, als onderdeel van in 2020 uitgeschreven Surf-aanbesteding voor deze dienstverlening. Dit contract loopt eind 2026 af. In de huidige uitbesteede dienstverlening wordt zowel het SIEM- (op basis van Splunk) als het SOC uitbesteed. Hieronder zijn de kengetallen, de licenties, de SIEM-omgeving, de specials én de huidige knelpunten en problemen uiteengezet:

#### Kerngetallen:

- Aantal medewerkers: ~8.000;
- Aantal servers met een EDR-oplossing: ~2200;
- Aantal endpoints met een EDR-oplossing: ~12.000 endpoints waarvan ~3500 VDI machines;
- Aantal on-premises Active directory accounts: ~13.000;
- Aantal accounts binnen Entra ID: ~13.000.

#### Licenties:

Het LUMC maakt gebruik van Microsoft Defender for Endpoint.

#### SIEM-omgeving

Op het moment maakt het LUMC gebruik van de SIEM en SOC-dienstverlening vanuit het SURF met Fox-IT. Hierbij wordt gemaakt van een SIEM-omgeving die gehost wordt door Fox-IT. Op het moment worden verschillende logbron types zoals Windows Event logging, netwerk sensor, etc. toegepast om een volledig beeld te krijgen van de activiteiten binnen de organisatie. Het LUMC moet bij de afloop van het huidige contract van het platform af. Het LUMC wil migreren naar Microsoft Sentinel als SIEM, zodat het eigenaar is van het SIEM en de data. De migratie van de huidige SIEM omgeving en implementatie van Sentinel zijn voor het LUMC-onderdeel van de af te nemen diensten.

#### Network Sensor

Naast het monitoren van logs en alerts, heeft het externe SOC ook een Network Sensor in het netwerk van het LUMC hangen. Deze monitor houdt specifiek toezicht op het verkeer dat het netwerk van het LUMC binnenkomt en verlaat (North<>South). Hierdoor kunnen dreigingen die via het internet proberen binnen te dringen, snel worden gedetecteerd en geblokkeerd.

### SOC-organisatie

Het LUMC heeft een eigen CERT-team dat belast is met het oppakken van incidenten. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van alle standaard alerts die binnenkomen via de EDR-oplossing, en het externe SOC. Zij analyseren de alerts, ondernemen actie indien nodig en escaleren waar nodig naar andere afdelingen. Het externe SOC heeft 24/7 monitoring en beschikt over gespecialiseerde analisten die continu de binnenkomende data analyseren. Bij het detecteren van anomalieën of verdachte activiteiten wordt dit gemeld via een eigen portal. Bij high alerts neemt het externe SOC direct telefonisch contact op met het LUMC.

Het interne SOC-team werkt nauw samen met het externe SOC. Alle alerts die binnenkomen, worden eerst beoordeeld door het interne team. False positives worden gemeld aan de SOC-engineer, die vervolgens de alertregels aanpast. Het externe SOC fungeert als een extra laag van beveiliging en expertise, met name buiten kantooruren en bij complexe dreigingen.

Daarnaast is er regelmatig overleg tussen het interne en externe SOC om trends, dreigingen en verbeterpunten te bespreken. Dit zorgt voor een continue verbetering van het beveiligingspostuur van het LUMC.

### Randzaken

Het LUMC maakt gebruik van de ITSM-tool Topdesk voor de registratie van incidenten. Het doel is om incidenten centraal te registreren waardoor er voor het CERT één centrale plek is waar incidenten binnenkomen.

Daarnaast heeft het LUMC ook een dochteronderneming waar het beheer taken voor uitvoert. Dit is een eigen Microsoft tenant, met eigen gebruikers, endpoints en servers. Deze omgeving dient ook aangesloten te worden op het SOC.

Kerngetallen van deze omgeving:

- Aantal medewerkers: ~200;
- Aantal servers met een EDR-oplossing: ~120;
- Aantal endpoints met een EDR-oplossing: ~420 endpoints.

### Huidige knelpunten

Op het moment maakt het LUMC nog niet gebruik van automatische reactie op incidenten. Hierdoor wordt er nog veel handmatig werk verricht bij de behandeling van een incident. In de toekomst moet automatisering zoals machine isolatie de efficiëntie en effectiviteit verhogen.

### 3.3.5 Huidige situatie UMCG

Op dit moment is de managed SOC-dienstverlening binnen UMCG uitbesteed aan Fox IT, als onderdeel van de in 2020 uitgeschreven Surf-aanbesteding voor deze dienstverlening. Dit contract loopt eind 2026 af. In de huidige uitbestede dienstverlening wordt zowel het SIEM- (op basis van Splunk) als het SOC uitbesteed. Als XDR draait op elke centraal beheerde werkplek en server Defender. Hieronder zijn de kengetallen, de licenties, de SIEM-omgeving, de specials én de huidige knelpunten en problemen uiteengezet:

#### Kerngetallen

- Aantal medewerkers: ~14.000;
- Aantal servers: ~3.500 - Windows, Linux en (virtual) appliances;
- Aantal endpoints: ~25.000 – Fysieke werkplekken, VDI en laptops;
- Aantal accounts in Active Directory / Entra ID: ~30.000.

#### Licenties

Microsoft 365 A3 for faculty met add-on Microsoft Defender Suite Edu for faculty (voorheen E5 Security).

Dit bevat:

- Defender for Endpoint Plan 2;
- Defender for O365 Plan 2;
- Microsoft Entra ID Plan 2;
- Defender for Identity;
- Defender for Cloud apps;
- Defender for IoT.

#### SIEM-omgeving

Het UMCG gebruikt twee SIEM-omgevingen, te weten:

- Sentinel voor de Defender data en eigen logbronnen;
- Splunk voor DC en EPD-data.

#### SOC-organisatie

Binnen het UMCG zijn vier medewerkers specifiek belast met de operationele en technische aspecten van het SOC:

- Drie operationele SOC-medewerkers zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van alle standaard alerts die binnenkomen via Defender XDR, Sentinel en het externe SOC. Zij analyseren de alerts, ondernemen actie indien nodig en escaleren waar nodig naar andere afdelingen;
- Een SOC-engineer is verantwoordelijk voor het optimaliseren van de alertregels. De engineer past bestaande regels aan op basis van feedback over false positives en ontwikkelt op eigen initiatief nieuwe alertregels om de detectiecapaciteit te verbeteren.

Het interne SOC-team werkt nauw samen met het externe SOC. Alle alerts die binnenkomen, worden beoordeeld en behandeld door het interne team. False positives worden gemeld aan de SOC-engineer, die vervolgens de alertregels aanpast. Het externe SOC fungeert als een extra laag van beveiliging en expertise, met name buiten kantooruren en bij complexe dreigingen.

#### Huidige knelpunten

Het duiden van alle alerts en het afhandelen van deze alerts is tijdrovend. We hopen met een managed SOC meer tijd te kunnen besteden aan de echt inhoudelijke gevallen.

### 3.3.6 Huidige situatie Radboudumc

Op dit moment neemt het Radboudumc al een SOC-dienstverlening af bij een MSSP. Hieronder de onderdelen van de huidige situatie:

#### Kerngetallen:

- Aantal medewerkers: 12682 (8302 FTE);
- Aantal servers: 1400 virtuele Windows/Linux en (virtual) appliances; 400 fysieke servers;
- Aantal endpoints: ca. 28.000 (alleen de vetgedrukte zijn voorzien van Defender;
  - 3000 vaste pc's (Windows);
  - 2500 laptops (Windows / MacOS);
  - 7000 mobiele devices (iOS / Android);
  - 9000 Zero Clients;
  - 6500 gelijktijdige VDI gebruikers;
- Aantal accounts in Active Directory / Entra ID: ~40.000 (inclusief guests).

#### Licenties:

Microsoft 365 A5 for faculty. Dit bevat:

- Defender for Endpoint Plan 2;
- Defender for O365 Plan 2;
- Microsoft Entra ID Plan 2;
- Defender for Identity;
- Defender for Cloud apps.

#### SIEM-omgeving

Radboudumc maakt gebruik van twee SIEM-omgevingen, te weten:

- Sentinel voor:
  - Defender XDR data;
  - DMZ firewall logging;
- Splunk voor :
  - Switches, firewalls en loadbalancers;
  - Doel is alle lange termijn logging hier te gaan bewaren.

#### SOC-organisatie

Binnen het Radboudumc worden alle meldingen vanuit het SOC in eerste instantie opgepakt door onze Servicedesk ICT. Dit team is 24/7-bereikbaar en reageert op meldingen die vanuit het SOC worden doorgezet via de portal van de SOC-leverancier. Bij high-priority alerts vindt er daarnaast telefonisch contact plaats. Waar nodig schakelt de servicedesk de (waakdiensten van) achterliggende beheerteams in. Wanneer deze er ook niet uitkomen wordt opgeschaald en wordt de waakdienst van het securityteam ingeschakeld. Dit team bestaat uit de CISO, ISO's, Security experts en security beheerders en staat de IT-organisatie bij met advies. Tevens is dit team (onderdeel van de IT organisatie) verantwoordelijk voor het beheer van diverse securityoplossingen, waaronder Microsoft Defender (Endpoint, Server, Identity en Cloud), Sentinel, Qualys en voert regie over de binnengekomen security meldingen.

#### Huidige knelpunten

- Nog te weinig incident responses geautomatiseerd (SOAR)
- Verplicht gebruik van leveranciersportal, geen 2-weg communicatie met eigen ITSM tool mogelijk.

### 3.3.7 Huidige situatie UMCU

Op dit moment zijn er twee managed-soc diensten actief binnen het UMCU. MSSP1 levert SOC-diensten voor de XDR-stack. MSSP2 levert SOC-diensten voor de Azure Cloud stack. Het contract met MSSP1 verloopt op 31 december 2026 en MSSP2 is nu in een POC fase.

Voor de Microsoft Windows omgeving wordt op dit moment Microsoft Defender ingezet. De MacOS systemen maak gebruik van JamF Protect. Maar ook deze worden op termijn gemigreerd naar Defender. Andere monitoring is in ontwikkeling.

#### Kerngetallen:

- Aantal medewerkers: ~13.000;
- Aantal servers: ~2.000 - Windows, Linux en (virtual) appliances;
- Aantal endpoints: ~25.000 – Fysieke werkplekken, VDI en laptops;
- Aantal niet-guest accounts in Active Directory / Entra ID: ~28.000.

#### Licenties:

Microsoft 365 A3 for faculty. In 2026 wordt dit uitgebreid met add-on Microsoft Defender Suite Edu for faculty. Uiteindelijk bevat dit:

- Defender for Endpoint Plan 2;
- Defender for O365 Plan 2;
- Microsoft Entra ID Plan 2;

#### SIEM-omgeving

UMC Utrecht heeft een SIEM in eigen beheer:

- Sentinel voor de Azure omgeving (beheer door MSSP2);

Voor de MS Defender data wordt nog geen intern SIEM gebruikt. MSSP1 monitort de Defender Events.

Voor de AD data hebben zij ook een Elastic omgeving draaien.

#### SOC-organisatie

De MSSP's doen de eerste triage van de meldingen uit Defender. Bij een S1/S2 alarm wordt door de MSSP gebeld naar de SecOps team. Andere alarmen worden via een portaal van de MSSP afgehandeld. Het SecOps team pakt tijdens kantooruren en middels een bereikbaarheidsdienst buiten kantoor tijden, de incidenten op en handelt deze af.

#### Randzaken

UMC Utrecht gebruikt ServiceNOW als ITSM-tool. Het UMC Utrecht is van plan om in de nabije toekomst Defender for Identity en Defender for CloudApps te gaan gebruiken. Er wordt nog geen gebruik gemaakt van automation.

#### Huidige knelpunten

UMC Utrecht bevindt zich midden in een reorganisatie. Dit heeft gevolgen voor de IT en de security-organisatie. Ontwikkelingen zijn tijdelijk op een laag pitje komen te staan. Een verbetertraject om de capabilities en volwassenheid van de security operations team is op dit moment gaande om weer on-par te komen.

### 3.3.8 Huidige situatie MUMC

Op dit moment neemt het MUMC al een SOC-dienstverlening af bij een MSSP. Deze MSSP levert XDR-dienstverlening complementair aan ons eigen SOC.

#### Kerngetallen:

- Aantal medewerkers: ~8000;
- Aantal servers: ~2000 - Windows, Linux en (virtual) appliances;
- Aantal endpoints: ~10000 – Fysieke werkplekken, VDI en laptops;
- Aantal niet-guest accounts in Active Directory / Entra ID: ~20000.

#### Licenties:

- Microsoft 365 A5 for faculty. Dit bevat:
  - Defender for Endpoint Plan 2;
  - Defender for O365 Plan 2;
  - Microsoft Entra ID Plan 2;
  - Defender for Identity;
  - Defender for Cloud apps;
- Microsoft Defender for Servers Plan 1, pay-as-you-go subscription
- MDI (v2 sensor) op alle AD, AD CS, AD FS, Entra Connect

#### SIEM-omgeving

MUMC maakt gebruik van Microsoft Sentinel als SIEM. We gebruiken de XDR, Vectra AI en CEF (Clarity xDome, syslog, WAF) dataconnectors.

#### SOC-organisatie

De organisatie beschikt over een intern SOC-team (3 FTE) dat tijdens kantooruren actief is. Buiten kantooruren is een bereikbaarheidsdienst ingericht. Het interne SOC richt zich op regie, coördinatie, inhoudelijke verdieping en afstemming met interne beheerteams.

Voor de 24/7 monitoring en eerste triage van XDR-signalen wordt gebruikgemaakt van een MSSP. De MSSP handelt meldingen af volgens afgesproken procedures en neemt bij hoge prioriteit altijd telefonisch contact op. Overige communicatie verloopt via het bijbehorende portal.

Het interne SOC voert aanvullende werkzaamheden uit, complementair aan de MSSP, zoals gerichte threat hunting, het ontwikkelen van use cases ter verbetering van detectie, het toepassen van threat intelligence en het (laten) opvolgen van kwetsbaarheden. Ook worden automatiseringen ingezet voor het verwerken en distribueren van indicatoren en voor het verrijken van detecties.

Incidenten worden geregistreerd en opgevolgd via Topdesk, waarbij het SOC de coördinatie richting andere beheerteams verzorgt.

Daarnaast worden periodiek purple team-oefeningen uitgevoerd om de effectiviteit van detectie en respons te toetsen en waar nodig verbetermaatregelen door te voeren.

#### Huidige knelpunten

Doordat veel producten een 'blackbox' zijn, is het onmogelijk om een goed beeld te krijgen van je MITRE ATT&CK coverage.

### 3.4 Scope dienstverlening

De UMC's zijn op zoek naar een dienstverlener die een managed Security Operations Center (SOC) kan leveren dat past bij het gewenste securityprofiel van een groot academisch ziekenhuis. Hierbij is er continue aandacht nodig voor de bescherming tegen cyberdreigingen.

In het bijzonder voor:

- De continuïteit van zorg altijd prioriteit heeft;
- De privacy van patiënten, studenten en medewerkers geborgd blijft;
- Onderzoeksresultaten en patenten beschermd zijn tegen diefstal en manipulatie.

#### 3.4.1 Beveiligingsniveau

In de gewenste eindsituatie beschikt UMC over een hoogwaardige invulling van het beveiligingsniveau, waarbij alle kritieke IT-omgevingen, medische systemen en gevoelige patiëntgegevens continu worden beschermd tegen cyberdreigingen. Hierbij vervult een managed SOC een essentiële schakel.

De inschrijver levert 24/7 een managed SOC met Managed Detection & Response (MDR) diensten die proactief cyberdreigingen identificeert en minimaliseert, met als doel de continuïteit van zorg en de vertrouwelijkheid van data te waarborgen. We streven naar waar dat mogelijk is, de respons te automatiseren.

#### 3.4.2 Bedrijfsprofiel & expertise

De inschrijver heeft 24/7 personeel dat UMC-specifieke cyberrisicogebaseerde use cases herkent, die dagelijks met individuele UMC-klantgegevens werkt en beschikt over vaardigheden en expertise in threat monitoring, detection en hunting, threat intelligence (TI) en remote responses.

De security analisten en de incident responders van de inschrijver dienen aantoonbaar technisch deskundig te zijn. Inschrijver dient een overzicht aan te leveren van de security certificeringen op gebied van bijvoorbeeld Microsoft tooling, incident respons, etc. (bijvoorbeeld Certified SOC-analyst, SC-200 of GIAC).

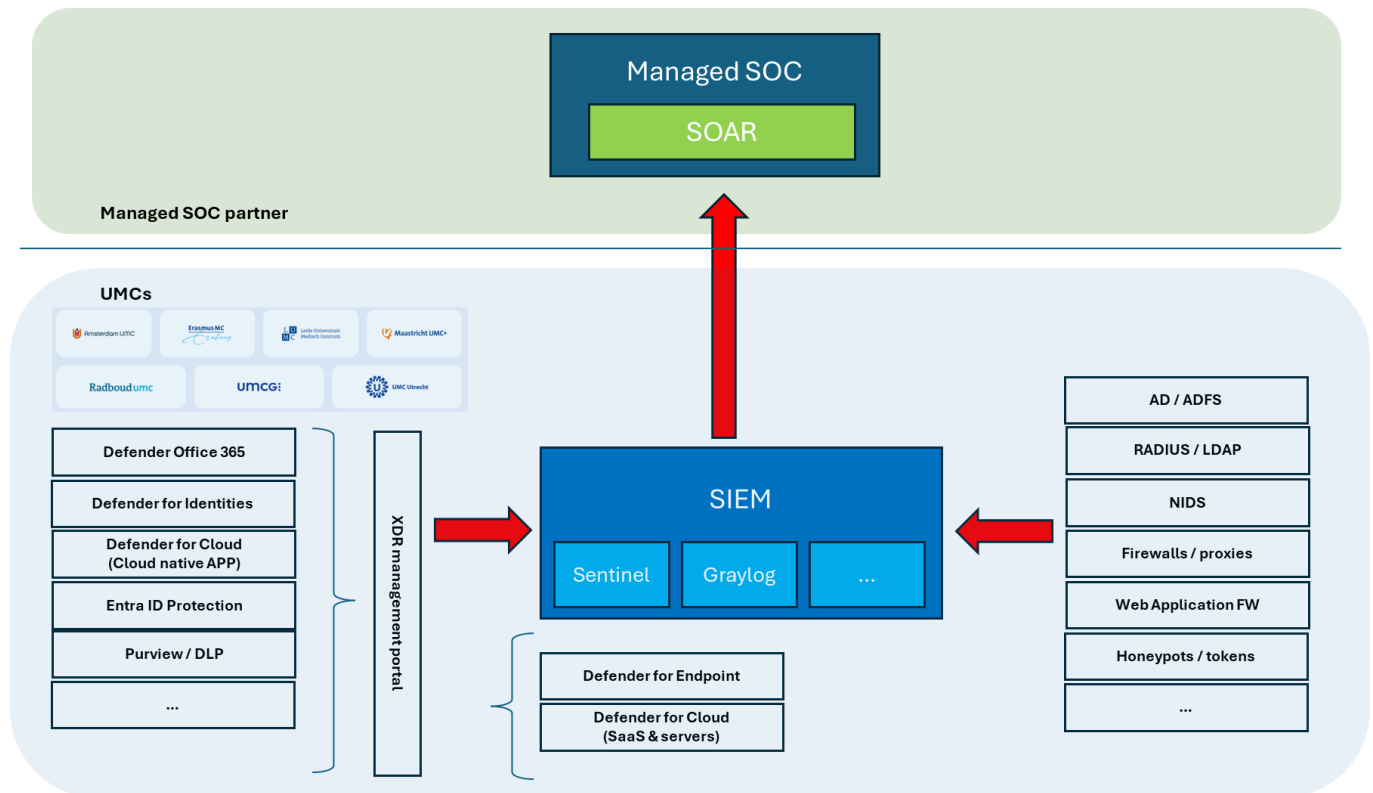
#### 3.4.3 Compliance

De dienstverlening voldoet aantoonbaar aan relevante wet- en regelgeving, waaronder de AVG (GDPR) en Cyberbeveiligingswet (CbW/NIS2). De dienstverlener ondersteunt het UMC actief bij het aantonen van compliance, bijvoorbeeld door het leveren van audit-trails, logging en rapportages die geschikt zijn voor interne en externe audits. Privacy en gegevensbescherming zijn integraal onderdeel van de dienstverlening. De inschrijver beschikt over een volwaardig Information Security Management System (ISMS) en is gecertificeerd voor minimaal 3 jaar volgens ISO27001. Daarnaast heeft de inschrijver kennis en inzicht in de zorg specifieke normen zoals vastgelegd in NEN7510. Hierbij is de inschrijver zich continu bewust dat haar medewerkers toegang kunnen hebben (via loginformatie) tot zeer vertrouwelijke gegevens. Screening van personeel en een integriteitscheck maken daarom onderdeel uit van het ISMS.

SOC-medewerkers hebben toegang tot en krijgen mogelijkheden om in te grijpen in de infrastructuur van IT, OT en MT-systemen van UMC. Een strikte *least privilege* inrichting van autorisaties is dan voorwaardelijk, en volledige herleidbaarheid en transparantie wie welke acties heeft uitgevoerd ook.

### 3.4.4 Monitoring & Detectie

De inschrijver verzorgt 24/7 monitoring van het landschap voor IT, OT en medische technologie (MT), inclusief on-premises, cloud- en hybride omgevingen. Door middel van geavanceerde detectietechnieken, zoals SIEM, XDR en threat intelligence, worden afwijkingen en potentiële dreigingen in real-time gesignaleerd. De monitoring is afgestemd op de specifieke risico's en compliance-eisen van een academisch ziekenhuis. Hieronder een schematische weergave hiervan:



Het SIEM wordt door het UMC zelf beheerd en ingericht en de inschrijver dient hierop aan te sluiten. Voor het inrichten en onderhouden van de SIEM-omgeving van het UMC moet het voor een UMC mogelijk zijn om hier de expertise van inschrijver voor in te zetten.

De managed SOC-partner beschikt over een modern (x)SOAR-platform waarbij threat intelligence (TI) wordt gebruikt om zo ver mogelijk cyberdreigingen en (vernieuwde) aanvalsmethoden en technieken mee te nemen in zowel dreigingsanalyse als de respons.

De oplossing wordt turnkey opgeleverd met voor gedefinieerde en vooraf afgestemde processen, inclusief regelmatig evoluerende detectie-content, standaard playbooks met workflows, procedures en analytics. De oplossing integreert met third-party detection- en response-technologieën naast eigen, door de inschrijver geleverde technologieën.

Voor een snelle respons van de (CERT-)teams van de UMC's wordt een digitaal portaal beschikbaar gesteld van waaruit UMC-analist informatie ontvangt over de securitydreiging, met daarin minimaal opgenomen:

- Waarschijnlijke aanvalsopties en -scenario's;
- De mate van succes van de aanval;
- Classificatie en severity (en eventuele impact en risico) van de dreiging per incident;
- De (potentiële) impact op de bedrijfsvoering van UMC;
- Concrete herstel- en vervolgacties die door UMC moeten worden uitgevoerd.



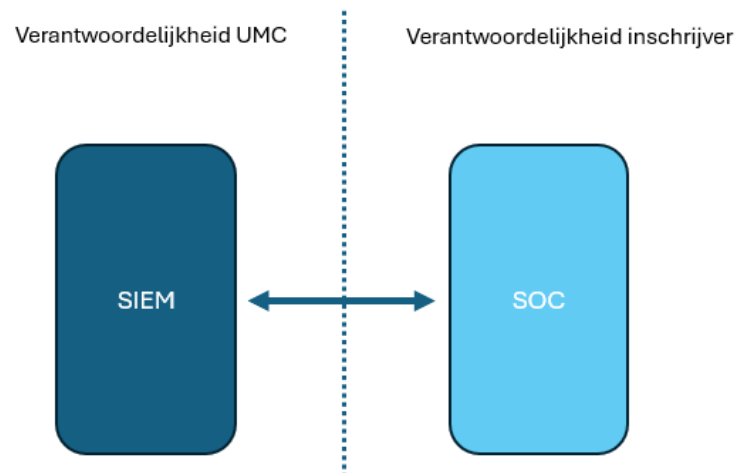
### 3.4.5 Rapportage

De inschrijver levert periodiek (minimaal maandelijks) heldere en begrijpelijke rapportages over de beveiligingsstatus, gedetecteerde dreigingen, uitgevoerde responsmaatregelen en trends. Daarnaast worden er direct rapportages en Root Cause Analysis verstrekt bij ernstige incidenten. Rapportages zijn afgestemd op zowel technische als managementdoelgroepen. Van inschrijver wordt een proactieve houding verwacht waarbij regelmatig overleg (zowel bij de inrichting als na de go live) over de kwaliteit van dienstverlening en de status van de ontwikkeling van use cases. Er wordt van de inschrijver verwacht dat deze op basis van ervaring deze frequentie kan adviseren.

### 3.4.6 Dienstverlening SIEM

Ten aanzien van het SIEM zijn de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- Het SIEM is/wordt door de 4 deelnemende UMC's zelf 'aangeschaft'. Hierbij gaat het om Platform-as-a-Service dienstverlening vanuit Microsoft (Sentinel);
- De inrichting van het SIEM valt onder verantwoordelijkheid van het UMC;
- Het beschikbaar houden van het Sentinel-platform en het voorzien van updates wordt gedaan door Microsoft.



Deelnemers willen de mogelijkheid hebben om medewerkers van inschrijver in te huren voor het inrichten van de SIEM-omgeving en voor het onderhouden (wijzigingen aanbrengen binnen de SIEM-omgeving) hiervan. In het Programma van Eisen is geëist dat inschrijver over deze expertise dient te beschikken. Deze dienst wordt in het prijzenblad niet uitgevraagd aangezien deelnemers op dit moment nog geen zicht hebben of zij gebruik willen maken van deze dienst. Mocht een deelnemer gebruik willen maken van deze dienst zal dit op basis van nacalculatie worden uitgevoerd. De door inschrijver opgegeven uurtarieven zullen hierbij als basis gelden.

### 3.4.7 Root Cause Analysis

Root Cause Analysis valt binnen de scope van deze aanbesteding en maken onderdeel uit van de ingediende prijzen. Het gaat hierbij om het uitvoeren van verdiepende analyses wanneer dit nodig is om de oorzaak, impact of herkomst van een incident beter te begrijpen. De werkzaamheden kunnen onder andere bestaan uit het onderzoeken van de beschikbare logging van de bij het incident betrokken systemen, servers, endpoints of netwerkverkeer. Tevens omvat dit het verzamelen en veilig vastleggen van relevante gegevens en het opstellen van bevindingen ter ondersteuning van verdere opvolging ter verbetering van de managed SOC-dienstverlening.

### 3.4.8 Forensische onderzoek

Optioneel wensen deelnemers verdiepend technisch onderzoek waarbij eventueel volledig juridische forensiek of formele chain-of-custody borging op niveau van strafrechtelijke bewijslast noodzakelijk is. Deelnemers willen de mogelijkheid hebben om specialisten c.q. consultants van inschrijver in te huren voor het forensisch onderzoek. In het Programma van Wensen is als wens opgenomen dat inschrijver over deze expertise beschikt. Deze dienst wordt in het prijzenblad niet uitgevraagd aangezien deelnemers op dit moment nog geen zicht hebben of en wanneer zij gebruik willen maken van deze dienst. Mocht een deelnemer gebruik willen maken van deze dienst zal dit op basis van nacalculatie worden uitgevoerd. De door inschrijver opgegeven uurtarieven zullen hierbij als basis gelden.

### 3.4.9 Netwerk Intrusion Sensor

Deelnemers willen de mogelijkheid om een netwerk intrusion sensor in haar netwerk te plaatsen voor betere zichtbaarheid van onder andere IoT en Medische Techniek (MT) netwerkverkeer. Een deelnemer moet de mogelijkheid hebben deze optie te kunnen afnemen bij inschrijver. In het Programma van Eisen is geëist dat inschrijver over dit moet kunnen leveren.

Deze dienst wordt in het prijzenblad niet uitgevraagd aangezien deelnemers op dit moment nog geen zicht hebben of en wanneer zij gebruik willen maken van deze sensor. Mocht een deelnemer hiervan gebruik willen maken zal dit op basis van nacalculatie worden uitgevoerd. De door inschrijver opgegeven uurtarieven zullen hierbij, deels, als basis gelden.

### 3.4.10 Service levels & KPI's

Met deze aanbesteding beogen de deelnemers een duurzame samenwerking aan te gaan met inschrijver. Daarbij hebben wij KPI's opgesteld die richting geven aan de gewenste kwaliteit, effectiviteit en volwassenheid van de SOC-dienstverlening. Deze KPI's vormen het kader waarbinnen prestaties worden gemeten, geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. Zij zijn daarmee mede leidend voor de beoordeling van de dienstverlening tijdens de uitvoeringsfase. De KPI's vindt u hieronder:

KPI	Beschrijving	Waarde
Percentage false positives	Het percentage incidenten dat onterecht werd gegenereerd.	≤ 15%
Percentage benign positives	Het percentage incidenten dat terecht werd gegenereerd, maar geen security-incident bleek te zijn.	≤ 15%
Aantal false negatives	Dit meet het aantal incidenten waarvoor geen corresponderende incident naar het SOC werd verstuurd.	0
MITRE ATT&CK® coverage	De dekking van detectietechnieken ten opzichte van het MITRE ATT&CK®-profiel van de organisatie.	≥ 80%
MITRE ATT&CK® visibility (data sources)	De potentiële MITRE ATT&CK®-dekking op basis van beschikbare databronnen. Dit wordt gevisualiseerd met een heatmap.	≥ 80%
Percentage beoordeelde use cases	Het percentage use cases dat in de afgelopen maand is beoordeeld. Meet de uitvoering van het use-case-lifecyclemanagementproces.	10%

Tijd benodigd voor ontwikkelen en testen nieuwe detecties (op verzoek of vanuit CTI)	De totale tijd die nodig is om een nieuwe detectieregel te ontwikkelen en te testen.	1 week
Implementatietijd high priority detecties	De tijd die nodig is om een highpriority detectie te implementeren. De meeste van deze detecties zijn gebaseerd op actuele dreigingen en kwetsbaarheden.	1 werkdag
Service onboarding tijd	De tijd die nodig is om nieuwe logbronnen/logtypes aan te sluiten op de SOC-diensten.	10 werkdagen
Percentage gevalideerde detectieregels	Het percentage detectieregels dat in de afgelopen maand is gevalideerd op effectiviteit (d.w.z. getest in operationele staat) binnen het detectie-engineeringproces.	10%
Percentage incidenten zonder playbook	Dit meet hoeveel incidenten werden gegenereerd waarvoor geen playbook beschikbaar is. Dit zijn kandidaten voor nieuwe playbooks of automatisering.	≤ 15%
Percentage incorrecte analyses	Het percentage analyses waarin incidenten onterecht als false positives werden bestempeld of andersom.	≤ 15%
Mean time to analyse CTI	De gemiddelde tijd tussen het ontvangen van relevante dreigingsinformatie en het afronden van de analyse. Analyse omvat impact, prioritering en het bepalen van de juiste actie.	≤ 1 werkdag
Percentage op tijd geleverde rapporten	Het percentage rapporten dat op tijd werd geleverd volgens de afgesproken deadlines.	100%
SOC tevredenheid	Deze metric toont de Net Promoter Score (NPS) of Customer Satisfaction Score voor SOC-klanten en wordt gemeten via klanttevredenheidsenquêtes.	NPS ≥ 25 CAST ≥ 8

Het behalen van deze KPI's beschouwen wij nadrukkelijk als een gezamenlijke doelstelling van de deelnemer(s) én de inschrijver. Een open samenwerking, transparantie over prestaties en een gezamenlijke verbeteragenda zijn daarbij essentieel.

Van de inschrijver verwachten wij dat deze binnen de gestelde KPI-kaders de regie neemt in het realiseren van de afgesproken resultaten. Dit houdt in dat de inschrijver proactief stuurt op prestatieverbetering, tijdig knelpunten signaleert, concrete verbetermaatregelen initieert en de deelnemer(s) proactief adviseert over optimalisaties in processen, inrichting en werkwijze. De inschrijver toont daarbij eigenaarschap over de operationele uitvoering en de continue bewaking van de KPI's.

Wij zoeken een partner die verantwoordelijkheid neemt voor het realiseren van de afgesproken prestaties en die, in nauwe samenwerking met de deelnemer(s), werkt aan duurzame verbetering van de SOC-dienstverlening.

### 3.5 Out-of-scope

Onderstaande onderdelen maken geen deel uit van de uitgevraagde scope:

- **Vulnerability Management**

De verantwoordelijkheid voor vulnerability management ligt volledig bij de deelnemer en maakt geen deel uit van de dienstverlening die in deze aanbesteding wordt gevraagd. Hieronder vallen onder andere:

- het uitvoeren van interne of externe vulnerability scans;
- de aanschaf, inrichting en het beheer van scanningtools;
- vulnerability-prioritering, patch-advies en patch-coördinatie;
- rapportages of dashboards over kwetsbaarheden binnen systemen of applicaties.

- **Awareness-campagnes**

Security awareness-activiteiten zijn buiten scope van deze aanbesteding. Hieronder vallen onder andere:

- het ontwikkelen en uitvoeren van organisatiebrede awareness-campagnes;
- phishing-simulaties of trainingsprogramma's;
- e-learningmodules of workshops voor medewerkers;
- beleidscommunicatie of gedragsbeïnvloedingsinitiatieven.

- **Implementatie van Microsoft Defender**

De implementatie en het beheer van Microsoft Defender maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Dit betreft onder meer, doch niet uitsluitend:

- deployments en onboarding van endpoints, servers, identiteiten en cloud-workloads (o.a. Microsoft Defender for Endpoint/Server/Identity/Cloud);
- inrichting en configuratie van beleid en profielen (bijv. antivirus-, EDR-, ASR-regels, firewall, web filtering, device control, sensor-agentinstallaties);
- integraties en connectors (bijv. Microsoft 365 Defender, Defender for Cloud, Entra ID/AD, MCAS/MDA, en overige third-party koppelingen);
- tuning en hardening, waaronder indicatoren (IOA/IOC), suppressies, uitzonderingen, baseline-beleid en update-/versiebeheer;
- licentiebeheer en tenant-/subscriptionconfiguraties, inclusief rol- en toegangsbeheer;
- uitrolprojecten, adoptie-activiteiten en technische migraties.

De verantwoordelijkheid voor de implementatie, configuratie en het (technisch) beheer van Microsoft Defender berust bij de deelnemer(s) of wordt separaat belegd via een andere overeenkomst. De SOC leverancier verwerkt uitsluitend de door de deelnemer(s) aangeleverde Defender telemetrie ten behoeve van detectie, triage en advisering. Eventuele aanpassingen aan de Defender inrichting vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze aanbesteding. Inschrijver verwerkt uitsluitend de door de deelnemer(s) aangeleverde telemetrie ten behoeve van detectie, triage en advisering. Eventuele aanpassingen aan de inrichting vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze aanbesteding.

## **Hoofdstuk 4      Procedurele aspecten en voorschriften**

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Inschrijvers dienen hieraan te voldoen respectievelijk zich hier volledig aan te conformeren. Indien dit niet het geval is kan de aanbestedende dienst besluiten de inschrijver uit te sluiten van deelname.

### **4.1      Algemene voorschriften voor de aanbesteding**

De aanbestedende dienst is niet verplicht de opdracht te gunnen. Door de aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de opdracht niet te gunnen dan heeft de betrokken inschrijver geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.

1. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

### **4.2      Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit**

1. De inschrijver mag de gegevens die de aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
2. De inschrijver is gehouden de door de aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een inschrijver zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen hulppersonen, bijvoorbeeld een adviesbureau dat inschrijver begeleidt bij het doen van de inschrijving of een derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de inschrijver, lopende of na afloop van de aanbesteding, is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst.
4. Het is de inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de aanbestedende Dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de inschrijver binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog schriftelijk te worden gesteld en door de aanbestedende dienst in een nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

### 4.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

Inschrijver heeft de mogelijkheid vragen te stellen over alle aanbestedingsstukken. Binnen TenderNed verloopt het stellen van vragen normaal via de “Vragen en antwoord”-module. Om dit proces voor zowel aanbestedende dienst als de inschrijver te vereenvoudigen kiest aanbestedende dienst voor een afwijkende werkwijze. Voor het stellen van vragen en het doen van tekstvoorstellen dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage D – Formulier Nota van Inlichtingen.

Dit document is te vinden binnen het dashboard van de aanbesteding onder “Documenten”. In dit document kunnen vragen en voorstellen worden verwerkt. Het door inschrijvers met vragen en tekstvoorstellen ingevulde Excel document kan worden geüpload en verstuurd naar Opdrachtgever via de TenderNed “Berichten” module.

Inschrijver heeft na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen de mogelijkheid tot het stellen van vragen over de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen. Inschrijver kan in beginsel geen nieuwe vragen indienen noch tekstvoorstellen doen na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen.

Indien een Nota van Inlichtingen strijdig is met deze Inschrijvingsdraad of een ander aanbestedingsstuk, dan prevaleert de Nota van Inlichtingen. Bij strijdigheid tussen twee of meer Nota's van Inlichtingen onderling, prevaleert de meest recente Nota van Inlichtingen (zie ook de rangorderegeling in de conceptovereenkomst).

Alle inschrijvers dienen hun aanbieding onder gelijke voorwaarden en met dezelfde informatie (en op gelijke wijze). Dit zorgt voor een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Voor alle duidelijkheid is het na indienen van uw inschrijving niet meer mogelijk deze te wijzigen of te onderhandelen.

Hieronder een korte uiteenzetting aangaande het stellen van vragen:

1. Teneinde een goede verwerking door de aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
2. Deze aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht een inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden (in de meest brede zin van het woord) tegenkomen, dan dient inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken op straffe van rechtsverwerking en verval van recht. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
3. Indien een inschrijver na kennisneming van een nota van inlichtingen (nog steeds) meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient die inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór het indienen van zijn inschrijving de aanbestedende dienst ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding.
4. De aanbestedende dienst verwacht van inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het welslagen van deze aanbesteding. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan eventuele bezwaren eerst te uiten na het moment waarop de aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding (zoals het bekendmaken van de gunningsbeslissing). Bezwaren dienen in overeenstemming met de aanbestedingsdocumenten te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden (zo nodig) nog kunnen worden weggenomen.

5. Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen of opmerkingen, respectievelijk van een kort geding als hiervoor bedoeld ontleent de aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst van de inschrijvingen. inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken het recht later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

#### **4.3.1 Het stellen van individuele vragen**

Hieronder een korte uiteenzetting aangaande het stellen van individuele vragen:

1. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de inschrijver naar het oordeel van de aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
2. De aanbestedende dienst zal de schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele nota van inlichtingen.

#### **4.3.2 Klachtenregeling**

Hieronder een korte uiteenzetting aangaande de klachtenregeling:

1. Een klacht is een schriftelijke melding van een inschrijver, waarin deze gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbestedingsdocumenten en of de aanbestedingsprocedure. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in strijd is met wettelijke bepalingen of andere voorschriften die op deze aanbesteding van toepassing zijn.
2. Klachten over deze aanbesteding dienen door inschrijvers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht gemotiveerd ingediend worden bij mevrouw I. Samsom, directeur Strategische a.i. Inkoop (per e-mail aan: [Ilana.samsom@amsterdamUMC.nl](mailto:Ilana.samsom@amsterdamUMC.nl)). Een klacht is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij deze aanbesteding. In de klacht geeft de inschrijver gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Een klacht moet duidelijk als zodanig worden benoemd.
3. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit ter beoordeling van de aanbestedende dienst. Een inschrijver die een klacht heeft ingediend kan alsnog naar de rechter stappen om de kwestie in kort geding te beslechten. De afhandeling van een al ingediende klacht zal tijdens een kortgedingprocedure opgeschort worden totdat de rechter uitspraak heeft gedaan.



4. De aanbestedende dienst zal de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend voortzetten. De aanbestedende dienst zal bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing spoed betrachten, rekening houdend met de belangen van de klager en andere bij de aanbesteding betrokken partijen.

#### 4.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder een korte uiteenzetting van de voorschriften voor het indienen van een Inschrijving:

1. De inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een samenwerkingsverband (combinatie). Indien een inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als derde fungeren waarop door een andere inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één inschrijver. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere inschrijvers.
4. Met inachtneming van bovenstaande, mag een derde als onderaannemer voor meerdere inschrijvers tegelijk optreden. Een derde mag niet voor meerdere inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
5. Een inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
6. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na sluiting van de indieningstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van inschrijvers.
7. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluiting van de indieningstermijn, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de aanbestedende dienst en doet derhalve niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van inschrijvers is.
8. Indien de inschrijving niet compleet is, kan de aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen.
9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de aanbestedingsdocumenten. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
10. Met het indienen van een Inschrijving stemt inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen (waaronder maar niet alleen het Programma van Eisen) en voorwaarden. Een inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de aanbestedingsdocumenten met elkaar in tegenspraak zijn geldt ten aanzien van de overeenkomst de navolgende rangorde:
  - a) Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;



- b) Concept-raamovereenkomst, indien van toepassing inclusief wachtkamerovereenkomst en verwerkersovereenkomst;
- c) Dit beschrijvend document, inclusief overige bijlagen;
- d) Algemene inkoopvoorwaarden UMCNL;
- e) De inschrijving van inschrijver.

Inschrijvers moeten terdege kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld in de aanbestedingsdocumenten door inschrijver. Algemene voorwaarden van inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

11. Inschrijvers dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving. De aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, de inschrijver moet het overige invullen. Deel V van het UEA is voor deze aanbesteding niet relevant.
12. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient inschrijver op eerste verzoek uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
13. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand.
14. Middels de rechtsgeldige ondertekening van het UEA geeft inschrijver aan dat alle aanbestedingsstukken volledig en naar waarheid zijn ingevuld en akkoord zijn bevonden.
15. Indien de inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de aanbestedende dienst aan inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de inschrijving.
16. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
17. Inschrijvingen zullen na afloop van deze aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

#### 4.4.1 Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie)

Hieronder een korte uiteenzetting voor het inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie):

1. Een samenwerkingsverband van inschrijvers (combinatie) kan deelnemen als één inschrijver voor maximaal 1 combinantensamenstelling. Voor de inschrijving als samenwerkingsverband (combinatie) gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. Van alle inschrijvers (combinanten) die deelnemen in het samenwerkingsverband (combinatie) dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd in de inschrijving. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst dienen nadere bewijsstukken te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in dit Beschrijvend document
3. Alle combinanten dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA op te geven: a. de namen van de overige combinanten, b. de eigen rol en c. welke inschrijver de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de aanbestedende dienst zal optreden. De penvoerder is dus de inschrijver die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de inschrijving en de overeenkomst.
5. Een samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is, leidt dit tot uitsluiting van het gehele samenwerkingsverband (combinatie).
7. Bij de toetsing van de inschrijving zal het samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de overeenkomst mag het samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst.
9. Na de gunning mogen alleen onderaannemers worden toegevoegd na expliciete goedkeuring van de deelnemer.

#### 4.4.2 Het doen van een beroep op een derde

Hieronder een korte uiteenzetting voor het doen van een beroep op een derde:

1. Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een derde: 1. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of 2. ten behoeve van de uitvoering van een deel van de opdracht, waarbij de derde fungeert als onderaannemer. Indien een beroep op een derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen.
2. Van alle derden waarop door inschrijver ten tijde van de inschrijving een beroep wordt gedaan dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. Met het UEA verklaren derden tevens dat inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in dit Beschrijvend document.
3. Inschrijver die een beroep op een derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient onder deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient uitputtend te worden beschreven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan.
4. Inschrijver die ten tijde van de inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de opdracht onderaannemers, eveneens derden, in te zetten, dient in deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende onderaannemers te noemen, inclusief de verdeling van de werkzaamheden.
5. Indien een inschrijver een beroep doet op een derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én rondom de uitvoering van de opdracht, vinkt de inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden indien noodzakelijk gegevens herhaaldelijk opgegeven.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle derden waarop op elk moment door inschrijver een beroep wordt gedaan.
7. Bij de beoordeling van de inschrijving zullen inschrijver en de aldus benoemde derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
9. Wanneer een beroep op een derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern / de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.
10. Indien inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een derde, dient deze derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseisen ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
11. Bij gunning van de opdracht aan inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de inschrijving omschreven gedeelte van de opdracht aan de genoemde derde(n) te gunnen.

12. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de inschrijving en de overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een derde met betrekking tot de inschrijving ontslaat inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
13. In het geval van beroep op een derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
14. Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan alleen een beroep op andere derden dan tijdens de inschrijving worden gedaan na schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst en voor zover dit niet in strijd is met de Aanbestedingswet 2012. Indien de aanbestedende dienst vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een derde zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een derde tijdens de looptijd van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de opdracht, kan toestemming in ieder geval worden onthouden.

#### **4.4.3 Inschrijven met meerdere inschrijvers vanuit een holding**

Hieronder een korte uiteenzetting voor het inschrijven met meerdere inschrijvers vanuit een holding:

1. Vanuit een holding mogen meerdere inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een samenwerkingsverband (combinatie) of als derde fungeren waarop door een andere inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken inschrijvers op verzoek van de aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken inschrijvers.

#### **4.5 Openingsprocedure**

De openingsprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na de sluitingsdatum geopend door de aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de inschrijvingen is een formaliteit.

#### 4.6 Gunningsbeslissing, overeenkomst en rechtsbescherming

Hieronder vindt u aanvullende informatie ten aanzien van gunningsbeslissing, de raamovereenkomst en rechtsbescherming:

1. Na opening zal de aanbestedende dienst de inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde inschrijvers bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende bepalingen.
2. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht om 1 of meerdere verificatie-gesprekken te voeren met 1 of meerdere inschrijvers. Een uitnodiging voor een verificatie-gesprek betekent niet dat de betreffende inschrijver ook de gunningsbeslissing zal ontvangen;
3. De aanbestedende dienst zal inschrijvers de gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
4. De aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
5. Getracht wordt de gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de aanbestedende dienst inschrijvers hierover informeren.
6. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de gunningsbeslissing dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig kalenderdagen, Schriftelijk mede te delen aan de aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien binnen deze termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding tegen de gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt, ook voor wat betreft het instellen van een bodemprocedure die bijvoorbeeld strekt tot het vorderen van schadevergoeding. De aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende inschrijving.
7. De gunning is pas definitief zodra de aanbestedende dienst de winnende inschrijver(s) hier schriftelijk over heeft geïnformeerd.
8. Met de definitieve gunning komt nog geen overeenkomst tot stand als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de overeenkomst door de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. De aanbestedende dienst maakt gebruik van een digitale ondertekening. De tekenbevoegde persoon van inschrijver ontvangt via email een verzoek voor de digitale ondertekening van de overeenkomst.

## **Hoofdstuk 5      Toetsing van de inschrijving**

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de inschrijving terzijde moet worden gelegd en inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

### **5.1      Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften**

De inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften. Indien een inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet kan inschrijver worden uitgesloten van deelname.

### **5.2      Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn**

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de (rechts)persoon van inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen.

Alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing en weergegeven onder deel IIIA, B en C van het UEA.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het UEA. Indien een inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is wordt inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van inschrijver, te beroepen.

Na de gunningsbeslissing vraagt de aanbestedende dienst de nadere bewijsstukken op bij de winnende inschrijver(s). Dit neemt niet weg dat de aanbestedende dienst hier op elk moment eerder in de procedure om kan verzoeken teneinde vast te stellen of inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, indien dit naar het oordeel van de aanbestedende dienst noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. Alle gevraagde informatie conform onderstaand schema dient binnen vijf dagen te kunnen worden verstrekt. Aan het opvragen van bewijsstukken kan een inschrijver geen rechten ontleen. Indien inschrijver nadat hij bewijsstukken heeft overlegd op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden nopen, dient hij dit onverwijld aan de aanbestedende dienst te melden.

Indien op enig moment blijkt dat inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of de bewijsstukken niet tijdig kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de gunningsbeslissing voordoet, komt een nieuwe gunningsbeslissing tot stand.

Hieronder vindt u de uitsluitingsgronden en de hierbij behorende bewijsstukken:

Uitsluitingsgrond	UEA	Nadere bewijsstukken
Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen	IIIA	Een inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.
Ernstige beroepsfout	IIIC	
Vervalsing van de mededinging	IIIC	
Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	IIIB	Een inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.
Faillissement, insolventie of gelijksoortig	IIIC	Een inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.
Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht	IIIC	Situationeel, naar redelijk oordeel van de aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De aanbestedende dienst neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.
Belangenconflict	IIIC	
Betrokken bij de voorbereiding	IIIC	
Prestaties uit het verleden	IIIC	
Valse verklaring	IIIC	
Onrechtmatige beïnvloeding	IIIC	

### 5.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een aantal eisen die gesteld worden aan zijn financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een inschrijver te contracteren die over de juridische capaciteiten, financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de opdracht uit te kunnen voeren.

Als inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat inschrijvers bij hun inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het UEA waarin zij onder Deel IV hebben aangegeven aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. In de volgende subparagrafen worden de (nadere) bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

#### Financiële en economische draagkracht

Van inschrijver wordt verwacht dat zij een professionele en hoogkwalitatieve organisatie leidt met een historie waaruit blijkt dat zij aan de gestelde eisen voldoet en ook kan blijven voldoen. Ervaring leert dat dergelijke garantie, voor een opdracht van deze grootte, alleen gegeven kan worden door organisaties van een bepaalde minimale omvang en met beschikking over voldoende financiële middelen om voorraad aan te houden en permanent personeel in dienst te hebben om de gevraagde ondersteuning te kunnen bieden. Een gezonde financiële bedrijfsvoering is mede van belang om zeker te stellen dat de dienstverlening gedurende de contractperiode beschikbaar blijft.

- De inschrijver en combinant dient aan te over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken om de continuïteit van zowel de eigen organisatie als die van de deelnemer(s) te waarborgen. Als bewijs hiervan kan van de inschrijver verlangd worden een recente goedgeheidsverklaring van de bank te overleggen.
- De inschrijver en combinant dient te beschikken over een passende verzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's, met een minimale dekking van € 2.500.000,- exclusief BTW per schadeveroorzakende gebeurtenis en een maximum van € 5.000.000,- per jaar.
- Indien van toepassing: Maakt u deel uit van een groot concern met geconsolideerd jaarrekening? Dan volstaat een 403-verklaring in combinatie met onafhankelijke accountantsverklaring of goedgeheidsverklaring van uw bank. Inschrijver doet dan een beroep op de draagkracht van een andere entiteit (waaronder inbegrepen onderaannemer(s), moeder-, dochter- en zusterondernemingen). Om te voldoen aan de geschiktheidseisen dient deze derde afzonderlijk het UEA-formulier in te vullen.

Door het invullen van Deel IV van het UEA verklaart gegadigde hieraan te voldoen.



### **Technische en beroepsbekwaamheid**

De gegadigde dient aan te tonen dat de organisatie volgens de eisen van de wetgeving van de lidstaat waar zij is gevestigd, in het beroeps- of handelsregister is ingeschreven. In Nederland geldt hiervoor een uittreksel uit het register bij de Kamer van Koophandel. Dit document mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden en dient de actuele situatie van het bedrijf van gegadigde met betrekking tot vertegenwoordigingsbevoegdheid juist weer te geven. Uit dit document moet dan tevens blijken dat degene die namens gegadigde de stukken heeft ondertekend, hiertoe rechtsgeldig bevoegd is. Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een combinatie. Indien een volmacht wordt afgegeven moet alsdan na de voorgenomen selectie blijken dat de betreffende persoon/functionaris de bevoegdheid heeft om volmachten te verlenen.

### **Rechtsgeldige vertegenwoordiging**

Inschrijver verklaart dat de inschrijving is ondertekend door degene(n) die de organisatie van inschrijver rechtsgeldig kan vertegenwoordigen voor deze aanbesteding en hiervoor gemachtigd/gemandateerd is. Zie bijlage L.

### **Certificeringen**

De gegadigde dient op het moment van inschrijving en gedurende de uitvoering van de opdracht over een kwaliteitsmanagementsysteem zoals ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken. Ingeval van aanmelding als combinatie dient de combinatie als geheel dan wel iedere combinant afzonderlijk te beschikken over een werkend kwaliteitssysteem dat voldoet aan ISO 9001 of gelijkwaardig.

De gegadigde dient op het moment van inschrijving en gedurende de uitvoering van de opdracht minimaal over de norm voor informatiebeveiliging ISO 27001 of gelijkwaardig beschikken, en gecertificeerd te zijn voor minimaal 3 jaar. Ingeval van aanmelding als combinatie dient de combinatie als geheel dan wel iedere combinant afzonderlijk te kunnen beschikken over een werkend kwaliteitssysteem dat voldoet aan ISO-27001 of gelijkwaardig.

### **Russische betrokkenheid**

Op basis van de Verordening (EU) 2022/576 van de Raad d.d. 8 april 2022 is het verboden om overheidsopdrachten te gunnen aan:

- een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50% direct of indirect in handen zijn van een entiteit zoals bedoeld onder a);
- een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit zoals bedoeld onder a) of b), met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij gezamenlijk meer dan 10% van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

De UMC's verlangen van inschrijvers dat zij de 'Verklaring Russische betrokkenheid' (Bijlage P) volledig invullen en bij inschrijving indienen. De UMC's sluiten elke inschrijver die onder het hierboven beschreven verbod (situaties onder a t/m c) valt uit van verdere deelname aan deze aanbesteding.

### **(Economische) Spionage en ongewenste buitenlandse inmenging**

Leverancier kan in het kader van de uitvoering van de opdracht inzicht verkrijgen in en/of toegang verkrijgen tot vertrouwelijke gegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot octrooiaanvragen, (geheime vertrouwelijke) beveiligingsmaatregelen, patiëntgegevens en personeelsgegevens. Leverancier verklaart zich met inschrijving bewust te zijn van de aanwezigheid van hoog vertrouwelijke gegevens en technische en organisatorische maatregelen te hebben getroffen ter voorkoming van spionage vanuit de eigen organisatie (waaronder personeel, onderaannemers, partners en gebruikte software). Deze maatregelen omvatten mede bescherming tegen dreigingen van statelijke actoren, zoals geduid in openbare dreigingsbeelden en publicaties van bevoegde nationale instanties (o.a. de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV)), waaronder – maar niet uitsluitend – dreigingen afkomstig van Russische, Iraanse en Chinese statelijke actoren.

Ter verificatie van deze geschiktheidseis dient na gunning inschrijver bewijstukken aan te leveren die bewijzen dat inschrijver voldoende maatregelen getroffen heeft.

Dit kan zijn:

- Inzicht geven in ervaring en integriteit van personeel middels CV's en/of VOG's;
- Middels keurmerken die van toepassing zijn op de gevraagde dienstverlening;
- Eigen policy, waaronder verstaan personeels screening, partner screening, omschrijving van veiligheidsmaatregelen om kwaadwillende partijen en/of personen uit uw organisatie te weren.

### **Inzetten onderaannemers**

Om onderaannemers uit risicovolle landen te kunnen weren zullen de UMC's geen onderaannemers tot de aanbesteding toelaten die gevestigd zijn in landen die niet zijn aangesloten bij de Government Procurement Agreement (GPA). De UMC's accepteren slechts die onderaannemer(s) die tijdens de aanbestedingsprocedure als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle vereisten in deze Inschrijvingsleidraad

### **Kerncompetentie**

De aanbestedende dienst heeft een kerncompetentie geïdentificeerd waarover inschrijver naar zijn oordeel moet beschikken om de opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Inschrijver dient op basis van aantoonbare ervaring, opgedaan in de afgelopen maximaal 3 jaar, te beschikken over de volgende kerncompetentie:

Inschrijver heeft 24/7 Security Operations Center (SOC)-diensten geleverd binnen een continu operationele omgeving met hoge eisen aan beschikbaarheid, dataveiligheid en bedrijfscontinuïteit. De opdracht betrof het uitvoeren van proactieve monitoring, detectie, analyse en respons op beveiligingsincidenten, inclusief bijbehorende escalatie- en communicatieprocedures.

De dienstverlening kende in ieder geval de volgende kenmerken:

- Continuïteit geborgd door 24/7 monitoring, incidenttriage en respons op basis van vastgestelde procedures;
- Ondersteuning bij risicoafhandeling: De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het identificeren, prioriteren en beheersen van risico's binnen primaire bedrijfsprocessen. De inschrijver leverde SOC-diensten ter ondersteuning van deze processen, onder meer door tijdige detectie, duiding van dreigingen en advies over opvolging;
- Impactbeperking door middel van afgestemde playbooks, heldere communicatielijnen en een responsaanpak die gericht was op het minimaliseren van verstoringen van zorg- en operatieprocessen;
- SOC-processen ingericht conform relevante security-standaarden (zoals NIST, ISO), met aanvullende aandacht voor principes voor domeinscheiding en rol-/taaksegregatie binnen de SOC-dienstverlening;
- Ervaring met monitoring van hybride IT-omgevingen (on-premises, cloud, Microsoft 365/Azure);
- Integratie van SIEM-, EDR-, XDR-platformen ten behoeve van detectie van IT-gedreven dreigingen;
- Heldere rolverdeling en overlegstructuren, inclusief vaste rapportages en gezamenlijke verbetercycli, waarbij responsactiviteiten steeds in afstemming met IT-beheer en operationele teams werden uitgevoerd.

Door het invullen van Deel IV van het UEA verklaart gegadigde hieraan te voldoen. Behalve dat inschrijver het UEA (Deel IV) moet invullen, dient inschrijver één referentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden tot tevredenheid van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient inschrijver gebruik te maken van de 'bijlage K - Format Kerncompetentie'. Ten aanzien van de te overleggen referentie gelden, naast de kerncompetentie die erin terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is tot tevredenheid van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Verificatie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg.
4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door inschrijver. In het geval van een samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval inschrijver een beroep doet op een derde, is dit inschrijver of de betreffende derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van inschrijver of een derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

6. De referentie dient uitgevoerd te zijn in een land wat onderdeel is van de EU.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door inschrijver nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

#### **Levering**

De aanbestedende dienst bestaat uit meerdere UMC's die allen over een omvangrijke en complexe infrastructuur beschikken. Deze combinatie van omvang en complexiteit stelt hoge eisen aan de organisatie van de deelnemers. De aanbestedende dienst verwacht dan ook dat de inschrijver over voldoende en terzake gekwalificeerde medewerkers beschikt om een goede dienstverlening te garanderen voor een organisatie ter grootte van de zeven gezamenlijke UMC's.

Door het invullen van deel IV van het UEA verklaart gegadigde hieraan te voldoen.

## Hoofdstuk 6 Beoordeling van de inschrijvingen

Indien een inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van inschrijver, boven op de minimeisen. Daarbij wordt getoetst of de inschrijving onvoorwaardelijk voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 5. Vervolgens worden de inschrijving beoordeeld en gerangschikt op basis van de gunningscriteria.

### 6.1 Gunningseisen

Het aanbod van inschrijver dient onvoorwaardelijk te voldoen aan de minimeisen die door de aanbestedende dienst worden gesteld aan de uitvoering van de opdracht. Deze minimeisen zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en kunt u vinden in TenderNed. Indien de inschrijving hier niet aan voldoet wordt deze terzijde gelegd.

### 6.2 Gunningscriteria

Er wordt gegund op basis van het criterium 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving', waarbij de inschrijver met de inschrijving die naar het oordeel van de aanbestedende dienst de beste prijs-kwaliteitverhouding kent de opdracht gegund krijgt. In onderstaand overzicht zijn de verschillende onderdelen van de subgunningscriteria vermeld met de bijbehorende maximale toe te kennen score per onderdeel.

(Sub)gunningcriterium	Aantal punten
<b>Kwaliteit</b>	
▪ Programma van Wensen	100
▪ Kwalitatieve vragen	
○ Aangeboden oplossing	100
○ Implementatie	100
○ Uitvoering van de SOC-dienstverlening	200
○ Samenwerking	100
○ Toekomstige ontwikkelingen	50
○ Duurzaamheid	<u>50</u>
Subtotaal kwalitatieve vragen	600
<b>Prijs</b>	<u>300</u>
Totaal te behalen aantal punten	1000

### 6.3 Gunningscriterium kwaliteit

Voor de kwalitatieve beoordeling van de inschrijvingen is een beoordelingscommissie samengesteld met functionarissen van de verschillende UMC's. Hieronder te betrokken functionarissen en hun rol:

Functie	Rol
Information Security Officer (3)	Beoordeling van Programma van Eisen, wensen en kwaliteit
Security architect (1)	Beoordeling van Programma van Eisen, wensen en kwaliteit
Security engineer (1)	Beoordeling van Programma van Eisen, wensen en kwaliteit
Security & Privacy manager (2)	Beoordeling van Programma van Eisen, wensen en kwaliteit
Information Security Officer (3)	Beoordeling van Programma van Eisen, wensen en kwaliteit
Projectmanager aanbesteding (1)	Beoordeling van Programma van Eisen, wensen en kwaliteit
Strategisch inkoper (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toezichthouder op het proces;</li> <li>▪ Géén inhoudelijke beoordelaar kwalitatieve criteria (Programma van Eisen, Programma van Wensen en kwaliteit);</li> <li>▪ Toetsen van wijze van Inschrijven, Inschrijving conform het beschrijvend document;</li> <li>▪ Beoordeling totale kosten van de dienstverlening.</li> </ul>

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de inschrijvingen individueel beoordelen op het subgunningscriterium 'Kwaliteit'. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus, vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Indien meerdere inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de aanbestedende dienst onmogelijk is een gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium 'Kwaliteit' de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal er worden geloot.

#### 6.3.1 Kwaliteit – Programma van Wensen

In Bijlage F - Programma van Wensen zijn de wensen, en de bijbehorende puntentoekenning, opgenomen die de aanbestedende dienst heeft ten aanzien van de opdracht. Wensen zijn voor de aanbestedende dienst essentiële kwalitatieve aspecten die niet vereist zijn maar wel zeer belangrijk om de doelstellingen en ambities zoals beschreven te realiseren.

Inschrijver wordt gevraagd deze wensen in te vullen. Door het beantwoorden van een wens met "Ja" ontvangt een inschrijver het volledig aantal punten voor de betreffende wens. Het beantwoorden van een wens met "Nee" levert geen punten op.

De beoordelingscommissie zal het ingediende 'Programma van Wensen' beoordelen. Bij de beoordeling van het 'Programma van Wensen' behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om – na verificatie – de gegeven antwoorden van de inschrijver te corrigeren (een "Ja" naar een "Nee, maar ook vice versa).

De eindscore voor het Programma van Wensen' wordt bepaald door:

- Vaststelling en validatie van de antwoorden van de inschrijver;
- Beoordeling van het 'Programma van Wensen' van de inschrijver door de beoordelingscommissie;
- Vaststellen totaalscore.

### 6.3.2 Kwaliteit – Kwalitatieve vragen

Verderop in dit hoofdstuk zijn de kwalitatieve vragen opgenomen die door de inschrijvers beantwoord dienen te worden. Hierbij geldt dat hetgeen in de antwoorden beschreven en/of aangeboden wordt, onderdeel uitmaakt van de aanbieding en zonder extra kosten geleverd dient te worden.

Aanlevering dient in PDF te geschieden. Bij de beantwoording van de vragen mogen als onderdeel van de beantwoording geen URL-verwijzingen worden opgenomen. Indien de beantwoording uit meer pagina's bestaat dan toegestaan, wordt de beantwoording op de extra pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

N.B.: het gaat altijd om de inhoud en kwaliteit van het antwoord. Het is dus zeker niet noodzakelijk toe te schrijven naar het maximaal aantal pagina's om een hogere score te behalen.

De kwaliteitsvragen zijn voorzien van een korte toelichting, waarin de context van de vraag wordt geduid, een doelstelling en de aspecten waar de inschrijver in ieder geval aandacht aan dient te besteden en die een rol spelen bij de beoordeling. Er wordt per kwaliteitsvraag beoordeeld.

Voorts wordt bij de beoordeling gelet op:

1. Duidelijkheid: Hoe duidelijker (concreet, specifiek, consistent en ondubbelzinnig) het antwoord op de desbetreffende kwaliteitsvraag is beschreven, hoe beter dit zal worden beoordeeld. In verband met de duidelijkheid wordt ook gelet op de consistentie tussen gegeven antwoorden op de diverse kwaliteitsvragen en andere in het kader van de aanbestedingsprocedure in te leveren documenten;
2. Begrijpelijkheid: Hoe begrijpelijker (leesbaar, eenduidig) het antwoord op de desbetreffende kwaliteitsvraag is beschreven, hoe beter dit zal worden beoordeeld;
3. Realisme: Hoe realistischer (relevant, overtuigend en onderbouwd) het antwoord op de desbetreffende kwaliteitsvraag is beschreven, hoe beter dit zal worden beoordeeld;
4. Doelstelling: Hoe inschrijver door de beantwoording bijdraagt aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst.

Er wordt per kwaliteitsvraag beoordeeld waarbij er per kwaliteitsvraag (in totaal 6) maximaal tien (10) punten worden behaald op basis van de volgende beoordeling:

Beoordeling	Omschrijving	Aantal punten
<b>Geheel niet of onvoldoende behandeld</b>	Inschrijver heeft geen informatie aangeleverd en/of de vraag in zijn geheel niet beantwoord, dan wel de beantwoording gaat niet of nauwelijks in op de gestelde vraag en de in de aanbestedingsdocumenten en/of desbetreffende kwaliteitsvraag en/of desbetreffende casus omschreven behoefte van de aanbestedende dienst.	0
<b>Matig</b>	Inschrijver scoort matig indien 1) zijn uitwerking merendeels niet de in de aanbestedingsdocumenten en/of desbetreffende kwaliteitsvraag en/of desbetreffende casus gevraagde onderdelen bevat en/of de beschrijving merendeels onduidelijk, onbegrijpelijk of niet realistisch is, dan wel 2) de uitwerking weliswaar laat zien dat de aanbestedingsdocumentatie is begrepen, maar deze nauwelijks invulling geeft aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst, bijvoorbeeld omdat deze meer een herhaling is van hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is opgenomen.	3
<b>Voldoende</b>	Inschrijver scoort een voldoende indien zijn uitwerking de meest relevante van de in de desbetreffende kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen bevat en de beantwoording bovendien duidelijk, begrijpelijk en realistisch is. De beantwoording komt daarbij in een voor de aanbestedende dienst aanvaardbare mate tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de aanbestedende dienst, zoals omschreven in dit beschrijvend document met bijlagen.	5
<b>Goed</b>	Inschrijver scoort goed indien zijn uitwerking alle in de desbetreffende kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen bevat. De beantwoording komt daarbij in overwegende mate of volledig tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de aanbestedende dienst, zoals omschreven in dit beschrijvend document met bijlagen.	8
<b>Uitstekend</b>	Inschrijver scoort uitstekend indien zijn uitwerking alle in de desbetreffende kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen bevat. De beantwoording komt daarbij in volledig tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de aanbestedende dienst, zoals omschreven in dit beschrijvend document met Bijlagen en/of overtreft deze zelfs, doordat er (bijvoorbeeld) meer wordt geboden dan hetgeen is uitgevraagd en/of de uitwerking op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak bevat, die de werkwijze van inschrijver onderscheidend maakt en/of anderszins blijkt geeft van meerwaarde voor de aanbestedende dienst.	10



De behaalde score komt overeen met een percentage van het maximaal te behalen aantal punten conform onderstaande tabel:

Score	Aantal punten	Bijbehorende percentage van het maximaal te behalen aantal punten
Uitstekend	10	100%
Goed	8	80%
Voldoende	5	50%
Matig	3	30%
Onvoldoende	0	0%

Bovengenoemde leidt tot onderstaande tabel waarin het te behalen aantal punten is weergegeven bij de verschillende scores:

Score kwaliteitsvragen					
Score	Uitstekend (10)	Goed (8)	Voldoende (5)	Matig (3)	Onvoldoende (0)
Aangeboden oplossing	100	80	50	30	0
Implementatie	100	80	50	30	0
Uitvoering van de SOC-dienstverlening	200	160	100	60	0
Samenwerking	100	80	50	30	0
Toekomstige ontwikkelingen	50	40	25	15	0
Duurzaamheid	50	40	25	15	0

### **Kwaliteitsvraag 1 – Aangeboden oplossing**

De aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in de aard, kwaliteit en volwassenheid van de door inschrijver aangeboden SOC-oplossing en de mate waarin deze oplossing aansluit bij de behoeften van meerdere autonome deelnemers die ieder een eigen nadere overeenkomst sluiten. Beschrijf de door u aangeboden SOC-oplossing en geef inzicht in hoe deze oplossing is ingericht, functioneert en waarde toevoegt voor de deelnemers gedurende de operationele fase van de dienstverlening.

De beschrijving dient ten minste de onderstaande onderdelen te omvatten:

- **Omschrijving van de oplossing**
  - Overzicht van de aangeboden SOC-dienstverlening (scope en functionaliteiten) met daarin onderscheid per deelnemer;
  - Relatie met het SIEM van de deelnemer;
  - Positionering van de oplossing (bijv. managed SOC, co-managed SOC);
  - Mate van standaardisatie versus maatwerk.
- **Architectuur en componenten**
  - Hoofdcomponenten van de oplossing (bijv. SOAR, threat intelligence, monitoringplatform);
  - Globale architectuur en samenhang tussen de componenten;
  - Omgang met on-premises, cloud- en hybride omgevingen;
  - Omgang met het onboarden van niet Microsoft logbronnen in Sentinel (bijvoorbeeld firewall logging of medische applicaties).
- **Ondersteuning van meerdere deelnemers**
  - Hoe de oplossing is ingericht voor gebruik door meerdere deelnemers met gescheiden omgevingen en gegevens;
  - Borging van vertrouwelijkheid, datasegregatie en autonomie per deelnemer;
  - Mogelijkheden voor collectieve voorzieningen waar passend.
- **Operationele werking**
  - Hoe de oplossing bijdraagt aan effectieve detectie, analyse en afhandeling van beveiligingsincidenten;
  - Rol van automation (en waar deze plaatsvindt) en ondersteuning van analisten;
  - Aansluiting op de operationele processen van deelnemers.
- **Flexibiliteit en schaalbaarheid**
  - Mogelijkheden om de oplossing aan te passen aan verschillen tussen deelnemers;
  - Schaalbaarheid bij groei, krimp of wijziging van deelnemers;
- **Doorontwikkeling en toekomstvastheid**
  - Hoe de oplossing wordt onderhouden en doorontwikkeld;
  - Omgang met nieuwe dreigingen, technologieën en regelgeving;
  - Mate waarin deelnemers kunnen meebewegen of keuzes kunnen maken.
- **Toegevoegde waarde**
  - Concrete elementen waarin de aangeboden oplossing zich onderscheidt;
  - Meerwaarde voor zowel individuele deelnemers als het collectief.

De beschrijving dient concreet, samenhangend en uitvoerbaar te zijn en wordt beoordeeld op onder andere:

- Inhoudelijke kwaliteit en volwassenheid van de oplossing;
- Aansluiting op een multi-deelnemerscontext;
- Flexibiliteit, schaalbaarheid en toekomstvastheid;
- Borging van vertrouwelijkheid en autonomie;
- Toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen;
- Bijdrage aan de doelstellingen van de deelnemers.

## **Kwaliteitsvraag 2 – Implementatie van de SOC-dienstverlening**

De aanbestedende dienst wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijver de implementatie van de SOC-dienstverlening organiseert, beheerst en borgt, zodat een soepele, tijdige en risico beheersbare overgang naar de operationele dienstverlening wordt gerealiseerd. Beschrijf in een implementatieplan hoe inschrijver de SOC-dienstverlening zal implementeren bij een deelnemer vanaf gunning tot en met het moment waarop de dienstverlening volledig operationeel is. Het implementatieplan dient ten minste de volgende onderdelen te bevatten:

- **Aanpak en fasering**
  - Beschrijving van de implementatiefases;
  - Belangrijkste activiteiten per fase en onderlinge afhankelijkheden;
  - Welke methodiek(en) of raamwerk(en) past u hierbij toe (bijv. Prince2, Agile, ITIL);
  - Belangrijkste implementatierisico's + mitigerende maatregelen.
- **Planning en mijlpalen**
  - Planning met doorlooptijden met belangrijkste mijlpalen, beslis- en oplevermomenten;
  - Garanties ten aanzien de vereiste opleverdata voor de verschillende deelnemers (zie PvE).
- **Rollen, verantwoordelijkheden en governance tijdens de implementatie**
  - Beschrijving projectorganisatie + betrokken rollen vanuit inschrijver en deelnemer(s);
  - Verdeling van verantwoordelijkheden;
  - Overlegstructuur en escalatiemechanismen tijdens de implementatie;
  - Weergave te verwachte werkzaamheden door deelnemer + bijbehorende tijdsinschatting.
- **Inrichting samenwerking ná implementatie**
  - Hoe richt u, tijdens de implementatiefase, de samenwerking in zoals die gedurende de uitvoering van de SOC-dienstverlening wordt uitgevoerd?
- **Technische implementatie**
  - Aansluitstrategie voor bronnen (bv: logbronnen; netwerken, endpoints, cloudomgevingen);
  - Inrichting van use-cases, detectieregels en correlatie;
  - Test- en acceptatieaanpak;
  - Indien voor het leveren van de dienstverlening andere toegang dan de Azure Lighthouse koppeling noodzakelijk is, dan toelichten welke toegang er noodzakelijk is en op welke wijze deze gerealiseerd gaat worden.
- **Transitie en continuïteit**
  - Maatregelen om continuïteit van de beveiliging te waarborgen tijdens de implementatie;
  - Omgang met eventuele bestaande SOC-dienstverlening of tooling (indien van toepassing).
- **Kwaliteitsborging en acceptatie**
  - Wijze waarop kwaliteit wordt geborgd + acceptatiecriteria operationele fase.
- **Kennisoverdracht en communicatie**
  - Communicatie met stakeholders;
  - Opleiding, documentatie en overdracht aan deelnemer(s)

Het implementatieplan dient concreet, realistisch en toepasbaar te zijn voor de deelnemers en wordt beoordeeld op onder andere:

- Mate van volledigheid en samenhang;
- Realisme en haalbaarheid van planning en aanpak;
- Inzicht in risico's en beheersing daarvan;
- Aansluiting op de behoeften van deelnemer;
- Professionaliteit en duidelijkheid van de beschrijving;
- Bijdrage aan de doelstellingen van de deelnemers.

### **Kwaliteitsvraag 3 – Uitvoering van de SOC-dienstverlening**

De aanbestedende dienst wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijver de SOC-dienstverlening in de operationele fase organiseert, uitvoert en continu verbetert, zodat de deelnemers structureel wordt ondersteund bij het detecteren, analyseren en afhandelen van cybersecurity-incidenten.

Beschrijf hoe inschrijver de uitvoering van de SOC-dienstverlening vormgeeft gedurende de contractperiode, vanaf het moment dat de dienstverlening volledig operationeel is (dus na implementatie). De beschrijving dient ten minste in te gaan op de onderstaande onderdelen:

#### **▪ Organisatie en bemensing**

- Inrichting van het SOC (bijvoorbeeld 24/7 of kantoor tijden, meerdere locaties);
- Ingezette functies en rollen (bv.: SOC-analisten, incident responders, service manager);
- Borging van continuïteit, kennis en beschikbaarheid (bijv. back-ups, verlof, verloop);
- Governance - samenwerking met en verwachtingen en inspanningen van deelnemers.

#### **▪ Operationele processen**

- Beschrijving van de dagelijkse SOC-processen, waaronder:
  - Monitoring, detectie, triage en analyse;
  - Incidentafhandeling, escalatie, rapportage en terugkoppeling;
- Afstemming met deelnemer(s) tijdens incidenten en bij escalaties;
- Ondersteuning bij forensisch onderzoek of herstel (indien van toepassing);
- Toelichting op:
  1. het proces van inschrijver voor het monitoren van de status van logbronnen;
  2. het proces voor het goedkeuren van uitzonderingen en het actueel houden en periodiek evalueren van deze uitzonderingenlijst gedefinieerd;
  3. hoe inschrijver het proces voor het valideren van detectielogica heeft gedefinieerd;
  4. hoe red- of purple-teaming securitytesten bijdragen aan het valideren van de eigen detectie- en responscapaciteiten;
  5. hoe inschrijver in staat is om verdachte verkeersstromen op het netwerk te identificeren en te analyseren zonder dat er sprake is van een geïnstalleerde agent;
  6. hoe inschrijver incidenten classificeert en voorziet van de juiste classificatie, juiste prioriteit en een accurate reactietijd;
  7. hoe inschrijver het proces van opvolging van incidenten bij opdrachtgever, ondersteunt door workflows, runbooks en procedures;
  8. hoe inschrijver incidenten uit de monitoring van de juiste context voorziet, voordat deze naar deelnemer gecommuniceerd wordt;
  9. hoe inschrijver het proces om vanuit events in de monitoring tot gecontextualiseerde incidenten te komen beheerst;
  10. hoe inschrijver technisch in staat is om, na afstemming met deelnemer, automatische respons acties (SOAR) uit te voeren voor specifieke gebeurtenissen;
  11. hoe inschrijver ervoor zorgt dat detecties up-to-date worden gehouden zodat detecties relevant en accuraat blijven in het huidige en toekomstige dreigingsbeeld voor academische ziekenhuizen;
  12. hoe inschrijver in staat is om mee te werken aan het bepalen van een root cause in het geval van een incident (eventueel als onderdeel van een forensische activiteit, bijvoorbeeld bij een ransomware aanval).

- **Communicatie en rapportage**
  - Periodieke rapportages (inhoud, frequentie en vorm);
  - Dashboards, KPI's, borging service levels en inzicht in prestaties.
- **Kwaliteitsborging & certificeringen**
  - Interne en externe kwaliteitscontroles en audits.
  - Aanvullende normeringen en/of certificaten waarover inschrijver beschikt of aan voldoet (hierbij kunt denken aan SOC 2, ISEA3402-type 2 of ISO-27701).
- **Gebruik en onderhoud van use-cases en detecties**
  - Beheer en optimalisatie van detectieregels en use-cases;
  - Omgang met false positives en tuning;
  - Inzet van threat intelligence en nieuwe dreigingsinformatie;
  - Op welke wijze inschrijver het proces voor het ontwikkelen en implementeren van nieuwe use cases gedefinieerd en hoe pakt zij hier de regie in;
- **Continu verbeteren**
  - Werkwijze voor het doorvoeren van structurele verbeteringen;
  - Lessons learned uit incidenten;
  - Proactieve advisering richting deelnemer(s).

De beschrijving dient concreet en uitvoerbaar te zijn en wordt beoordeeld op onder andere:

- Inzicht in operationele SOC-processen;
- Professionaliteit en volwassenheid van de dienstverlening;
- Borging van kwaliteit en continuïteit;
- Mate van samenwerking en toegevoegde waarde voor de deelnemers;
- Duidelijkheid en concreetheid van de beschrijving;
- Bijdrage aan de doelstellingen van de deelnemers.

#### **Kwaliteitsvraag 4 – Samenwerking met derde partijen en andere deelnemers**

Met dit kwaliteitscriterium wil de aanbestedende dienst inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijver, gedurende de operationele fase van de SOC-dienstverlening, relevante dreigingen, patronen en inzichten die bij één deelnemer worden waargenomen, op een veilige en gecontroleerde manier weet te vertalen naar toegevoegde waarde voor andere deelnemers en – waar relevant – voor externe partijen.

Beschrijf hoe inschrijver omgaat met situaties waarin tijdens de uitvoering van de SOC-dienstverlening bij één deelnemer signalen, dreigingen of inzichten worden geconstateerd die mogelijk ook relevant zijn voor andere deelnemers of voor derde partijen.

De beschrijving dient ten minste in te gaan op de onderstaande aspecten:

- **Signalering en analyse**
  - Hoe inschrijver relevante signalen, trends of patronen herkent die deelnemer overstijgend van aard zijn;
  - Hoe de inschrijver informatie deelt met het Zorg Detectie Netwerk (ZDN) en informatie vanuit het ZDN toepast;
  - Hoe onderscheid wordt gemaakt tussen deelnemer-specifieke bevindingen en generieke of sectorbrede inzichten.
- **Delen van inzichten tussen deelnemers**
  - Op welke wijze inschrijver relevante inzichten deelt met andere deelnemers (bijv. geanonimiseerde alerts, trends, best practices);
  - Borging van vertrouwelijkheid, dataminimalisatie en scheiding tussen deelnemers;
  - Rol van toestemming of afspraken binnen de nadere overeenkomsten.
- **Coördinatie bij bredere dreigingen of incidenten**
  - Werkwijze bij dreigingen of incidenten die meerdere deelnemers (kunnen) raken;
  - Hoe borgt de inschrijver dat de deelnemende UMC's gelijktijdig geholpen worden bij incidenten die bij meerdere UMC's plaatsvinden;
  - Ondersteuning bij onderlinge afstemming deelnemers, zonder de regie van individuele deelnemers over te nemen;
  - Communicatie en escalatie richting betrokken partijen.
- **Samenwerking met derde partijen**
  - Omgang met het delen van relevante informatie met derde partijen, zoals sectorale CERT's (bijvoorbeeld Z-CERT, Surf-CERT of NCSC), leveranciers of ketenpartners;
  - Rol van inschrijver in het coördineren of faciliteren van deze samenwerking.
- **Governance en afspraken**
  - Voorstel voor afspraken, spelregels of governance rondom deelnemer overstijgende samenwerking en informatie-uitwisseling;
  - Aansluiting op individuele nadere overeenkomsten en wettelijke kaders (zoals AVG).
- **Toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen**
  - Concrete voorbeelden van toegevoegde waarde die inschrijver biedt bovenop de individuele SOC-dienstverlening;
  - In hoeverre deze aanpak bijdraagt aan een hogere collectieve weerbaarheid van de deelnemers.



De beschrijving dient praktisch uitvoerbaar te zijn in een context met meerdere autonome deelnemers en wordt beoordeeld op onder andere:

- Inzicht in deelnemer overstijgende dreigingen en samenwerking
- Zorgvuldige omgang met vertrouwelijkheid en autonomie
- Praktische uitvoerbaarheid van de voorgestelde aanpak
- Toegevoegde waarde voor zowel individuele deelnemers als het collectief
- Duidelijkheid en concreetheid van de beschrijving
- Bijdrage aan de doelstellingen van de deelnemers.

### **Kwaliteitsvraag 5 – Toekomstige ontwikkelingen**

De aanbestedende dienst wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijver structureel op de hoogte blijft van relevante (technologische, dreigings-, wet- en regelgeving-)ontwikkelingen, hier tijdig op anticipeert en deze ontwikkelingen vertaalt naar concrete, gedragen verbeteringen voor de deelnemers en, waar relevant, voor samenwerkende derde partijen.

Beschrijf hoe inschrijver gedurende de operationele fase van de SOC-dienstverlening:

- relevante toekomstige ontwikkelingen signaleert en volgt;
- beoordeelt welke ontwikkelingen impact hebben op de SOC-dienstverlening en de deelnemers;
- hierop anticipeert met concrete voorstellen of aanpassingen;
- deelnemers en relevante derde partijen hierin meeneemt.

De beschrijving dient ten minste de volgende aspecten te omvatten.

#### **▪ Signalering van ontwikkelingen**

- Bronnen en netwerken die inschrijver gebruikt om op de hoogte te blijven van:
  1. nieuwe dreigingen en aanvalstechnieken;
  2. technologische ontwikkelingen (bijvoorbeeld tooling, automatisering, AI);
  3. wet- en regelgeving en relevante normen;
  4. sector- of ketenontwikkelingen.
- Interne organisatie van deze kennis (bijvoorbeeld researchteams, threat intelligence).

#### **▪ Analyse en prioritering**

- Werkwijze om ontwikkelingen te vertalen naar concrete risico's, kansen of verbeteringen voor deelnemers.
- Manier waarop onderscheid wordt gemaakt tussen:
  1. collectieve impact (relevant voor meerdere deelnemers);
  2. deelnemer-specifieke impact.
- Prioritering en besluitvorming.

#### **▪ Anticiperen en doorontwikkelen**

- Hoe inschrijver proactief verbeteringen initieert (waaronder nieuwe use-cases, aanpassing van processen, uitbreiding van dienstverlening) én hoe deze verbeteringen worden voorbereid, getest en geïmplementeerd binnen de bestaande nadere overeenkomsten.

#### **▪ Betrekken van deelnemers**

- Wijze waarop deelnemers tijdig worden geïnformeerd over relevante ontwikkelingen.
- Vorm en frequentie van overleg, advisering en besluitvorming.
- Ruimte voor deelnemers om eigen keuzes te maken en maatwerk toe te passen.

#### **▪ Borging en continuïteit**

- Hoe inschrijver borgt dat het anticiperend vermogen structureel onderdeel is van de dienstverlening en niet afhankelijk is van personen.

#### **▪ Toegevoegde waarde**

- Concrete voorbeelden van toegevoegde waarde die inschrijver biedt op het gebied van toekomstgerichtheid.
- Onderscheidend vermogen ten opzichte van standaard SOC-dienstverlening.

Onderdeel van de beantwoording van deze kwaliteitsvraag is een roadmap voor de komende 3 jaar. Deze roadmap valt buiten het aantal toegestane aantal pagina's.

De beschrijving dient praktisch uitvoerbaar te zijn binnen een context van meerdere autonome deelnemers en wordt beoordeeld op onder andere:

- Mate van pro activiteit en toekomstgerichtheid;
- Concreetheid van anticiperende maatregelen;
- Aansluiting op een multi-deelnemerscontext;
- Wijze waarop deelnemers en derde partijen worden meegenomen;
- Toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen;
- Bijdrage aan de doelstellingen van de deelnemers.

### Kwaliteitsvraag 6 – Duurzaamheid

UMCNL staat midden in de maatschappij. De zorg, onderwijs en onderzoek zijn erop gericht om de gezondheid en kennis over gezond zijn en blijven van onze maatschappij te verbeteren. Maatschappelijk verantwoord ondernemen vinden wij vanzelfsprekend. Daarom hebben de UMC's in november 2022 zich aangesloten aan de Green Deal Duurzame zorg. Meer informatie hierover is te vinden via de volgende kanalen: [Green Deal Duurzame Zorg | UMCNL](#). UMCNL wil op basis van deze doelstelling programmagewijs een tactische, operationele invulling geven aan deze doelstellingen. Hiertoe is een concept uitvoeringsplan opgesteld te vinden onder downloads in bovenstaande link, waarin de volgende thema doelstellingen worden geconcretiseerd:

1. Gezondheid bevorderen;
2. Bevorderen van kennis en bewustzijn;
3. Reductie CO2 voetafdruk;
4. Circulair werken en spaarzaam met grondstoffen omgaan;
5. Vermindering milieubelasting door medicatie(gebruik).

Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van het subgunningscriterium 6 'Duurzaamheid' te beschrijven en aan te tonen op welke wijze inschrijver een toegevoegde waarde kan bieden op de door inschrijver geambieerde doelstellingen. Inschrijver maakt hierbij onderscheid in de toegevoegde waarde als organisatie en de toegevoegde waarde vanuit de Managed SOC-dienstverlening.

#### 6.3.3 Opmaak en indeling van de inschrijving

Hieronder een korte uiteenzetting aangaande de opmaak en indeling van de inschrijving:

1. Alle documenten van het gunningscriterium kwaliteit dienen te worden ingediend met de volgende opmaak: lettertype Verdana, lettergrootte 9 pt.
2. Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.
3. Elk onderdeel van de inschrijving dient conform de vragenlijst Invuldocumenten in TenderNed bijgevoegd te worden als separaat bestand. Alle documenten dienen te worden geüpload als pdf-bestand. Het prijzenblad daarentegen dient geüpload te worden in zowel pdf- als .xls(x)-formaat.

Hieronder is per criterium aangegeven hoeveel pagina's hiervoor gebruikt kunnen worden:

(Sub)gunningcriterium	Aantal pagina's
Aangeboden oplossing	10
Implementatie van de SOC-dienstverlening	20
Uitvoering van de SOC-dienstverlening	20
Samenwerking	10
Toekomstige ontwikkelingen	5
Duurzaamheid	2

#### 6.4 Subgunningscriterium 'Prijs'

Inschrijver dient haar prijzen in te vullen in het prijsinvulformulier (bijlage G). U verklaart middels uw inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het Programma van Eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, in de aangeboden prijzen verwerkt zijn. De ingevulde prijzen en tarieven zijn vaste all-in bedragen voor de in de aanbestedingsdocumenten beschreven werkzaamheden. Dit betekent dat u met de opgegeven prijzen en tarieven de opdracht volledig kunt uitvoeren, met inachtneming van alle gestelde eisen en voorwaarden, voor zover deze als onderdeel van de oplossing zonder meerkosten zijn aangemerkt. Het prijzenblad bestaat uit de volgende prijscomponenten:

- Éénmalige implementatiekosten;
- Maandelijkse exploitatiekosten;

De totale inschrijfprijs die wordt beoordeeld bestaat uit de som van de subtotalen van de onderdelen 'Implementatiekosten' en 'Exploitatiekosten', waarbij de totale exploitatiekosten over de totale looptijd (3+1+1+1 jaar) worden berekend. Verder geldt het volgende:

- Het is niet toegestaan een nulprijs en/of negatieve prijzen aan te bieden;
- Ingediende prijzen zijn exclusief BTW;
- Inschrijver dient alle geel gearceerde cellen in te vullen;
- Abnormaal lage prijzen worden door ons gecontroleerd/nagevraagd. Volgens artikel 2.116 Aw 2012 kan uw inschrijving ongeldig worden verklaard.

#### Uurtarieven:

In het prijzenblad worden, naast het hierboven benoemde, uurtarieven van verschillende functionarissen gevraagd. Deze tarieven worden toegepast bij het leveren van meerwerk en/of aanvullende diensten. Het betreft de volgende functionarissen:

Functionaris
Ontwikkelaar
Architect
Projectleider
Adviseur
Projectmedewerker
Informatie manager
Testanalist
Testmanager
Informatie analist
Projectmanager
Security engineer
Technisch consultant
Cyber security consultant (24x7)
Incident responder (24x7)

#### 6.4.1 Berekening score criterium 'Prijs'

In deze aanbestedingsprocedure wordt voor de toekenning van de punten voor de prijscomponent de aangeboden inschrijfprijs relatief beoordeeld middels onderstaande formule:

$$\frac{\text{laagste inschrijfprijs}}{\text{eigen inschrijfprijs}} \times 300 \text{ punten} = \text{aantal behaalde punten voor criterium 'Prijs'}$$

De inschrijver die (met) de laagste inschrijfprijs aanbiedt (inschrijft), ontvangt het maximale aantal punten voor het gunningscriterium 'Prijs'. De overige inschrijvers ontvangen een score gerelateerd aan deze 'laagste inschrijfprijs'.

#### Een rekenvoorbeeld:

- Inschrijver 1 heeft een totaalprijs van Eur 2.000.000,- en is daarmee de laagste inschrijver;
- Inschrijver 2 heeft een totaalprijs van Eur 2.500.000,- en is daarmee niet de laagste inschrijver;
- Inschrijver 1 ontvangt  $(2.000.000 / 2.000.000) \times 300 = 300$  punten;
- Inschrijver 2 ontvangt  $(2.000.000 / 2.500.000) \times 300 = 240$  punten.

Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan. Een inschrijving wordt als manipulatief aangemerkt en wordt als ongeldig uitgesloten van de aanbesteding als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat de kenbare bedoeling van de aanbestedende dienst wordt gefrustreerd en het aanbieden van realistische prijzen wordt verstoord. Strategisch inschrijvingen zijn niet toegestaan. Een inschrijving wordt als strategisch aangemerkt wanneer deze de toepassing van de beoordelingsmethodiek onmogelijk maakt, omdat er een rekenkundige onmogelijkheid bestaat, zoals bijvoorbeeld delen door nul. De inschrijving wordt dan als manipulatief beschouwd en zal worden uitgesloten van de aanbesteding.

#### 6.4.2 Toelichting prijzenblad

Naar aanleiding van consultaties in de markt is gebleken dat marktpartijen van Managed SOC-diensten verschillende prijsmodellen hanteren waar uitgegaan wordt van verschillende variabelen danwel eenheden, waaronder bijvoorbeeld het aantal medewerkers, het aantal logbronnen of het aantal endpoints.

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om geen prijsmodel voor te schrijven waar, bijvoorbeeld, op het aantal logbronnen of het aantal medewerkers, geprijsd wordt. Inschrijvers kunnen hun 'eigen wijze van prijzen' hanteren op basis van de door de deelnemers weergegeven huidige situaties van UMC's zoals onder 3.3 van de leidraad omschreven. Hierbij wordt in het prijzenblad gevraagd om een eenmalig en een maandelijks tarief in te vullen.

Naast de invulling van het prijzenblad vraagt de aanbestedende dienst van inschrijver een volledige, concrete en controleerbare toelichting op het ingediende prijzenblad. De toelichting dient zodanig te zijn uitgewerkt dat de aanbestedende dienst de realiteitswaarde, onderbouwing en onderlinge consistentie van de aangeboden prijzen zelfstandig kan beoordelen.

De toelichting bevat ten minste:

- Een toelichting op de totstandkoming van de aangeboden tarieven, inclusief de gehanteerde uitgangspunten en prijsbepalende factoren;
- Een toelichting op eventuele staffels en kortingen en overige prijsaanpassingssystematiek (hieruit moet onder andere blijken op basis waarvan u uw prijzen bepaalt;
- De systematiek voor prijsstelling van meerwerk voor aanvullende optionele diensten;
- Limieten of minimaal af te nemen aantallen die met uw voorstel gemoeid zijn.

Indien de toelichting naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende inzicht biedt in de onderbouwing van de prijsstelling, kan dit leiden tot nadere verificatie. Deze toelichting moet de aanbestedende dienst duidelijkheid geven op welke wijze mogelijke toekomstige aanpassingen, uitbreidingen, krimp, etc. geprijsd danwel verrekend gaan worden. De deelnemers gaan, op basis van het prijzenblad én de toelichting, frequent met de winnende inschrijver om tafel, om te bepalen in hoeverre de op dat moment geldende situatie zich verhoudt tot hetgeen initieel is aangeboden. Deze frequentie wordt gezamenlijk met de winnende inschrijver na gunning overeengekomen.

#### Fictief voorbeeld:

Ter verduidelijking een eenvoudig voorbeeld met fictieve waarden en fictieve prijzen:

Huidige situatie fictief UMC	Éénmalige implementatiekosten	Maandelijkse exploitatiekosten
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1000 medewerkers</li> <li>▪ 50 logbronnen</li> <li>▪ 1500 endpoints</li> </ul>	Eur 100.000,00	Eur 50.000,00

De fictieve inschrijver hanteert hierbij een prijsmodel gebaseerd op het aantal endpoints. Indien blijkt dat na verloop van tijd het aantal endpoints met 10% is gestegen of gedaald, gaat het betreffende UMC met de inschrijver om de tafel om de prijsaanpassing te bespreken.

## Hoofdstuk 7 In te dienen documenten

Hieronder vindt u een overzicht van alle door u in te leveren documenten bij inschrijving en na voorlopige gunning. Tevens is aangegeven welke documenten moeten worden voorzien van een geldige handtekening.

In te dienen document	Bij inschrijving	Na voorlopige gunning	Handtekening	Opmerking
UEA	V		V	
Uittreksel Kamer van Koophandel	V			
ISO-9001-certificaat of gelijkwaardig	V			
ISO-27001-certificaat of gelijkwaardig	V			
Verklaring combinatie	V		V	
Verklaring onderaanneming	V		V	
Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid	V		V	
Formulier Russische betrokkenheid	V		V	
Format kerncompetentie	V		V	
Programma van Eisen	V		V	In PDF
Programma van Wensen	V		V	In PDF
Prijzenblad	V		V	In XLS en in PDF
Toelichting prijzenblad	V			In PDF
Kwaliteitsvraag 1	V			In PDF
Kwaliteitsvraag 2	V			In PDF
Kwaliteitsvraag 3	V			In PDF
Kwaliteitsvraag 4	V			In PDF
Kwaliteitsvraag 5	V			In PDF
Kwaliteitsvraag 6	V			In PDF
Service Level Agreement	V			
Overzicht certificeringen (zie 3.4.2)	V			