



FACILITAIRE RESERVERINGS OPLOSSING

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

**NAMENS WERKORGANISATIE
HLTSAMEN**



Datum : 17 april 2026
Ons kenmerk : 202503 - 2500068



INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2	RIJK	6
1.3	OPDRACHT	6
1.4	HUIDIGE SITUATIE	7
1.5	GEWENSTE SITUATIE	7
1.6	HERZIENINGSCLAUSULE	8
1.7	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	10
1.8	PERCELENVERDELING	12
1.9	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	12
1.10	INDEXERING.....	13
1.11	KOSTENVERGOEDING	13
1.12	GESTANDDOENING	14
1.13	VARIANTEN	14
1.14	TAAL.....	14
1.15	VERTROUWELIJKHEID.....	14
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	15
2.1	PLANNING	15
2.2	COMMUNICATIE	15
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	15
2.4	INLICHTINGEN.....	16
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	16
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN.....	16
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	17
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN.....	17
2.5.4	INTREKKING.....	17
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	18
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	18
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	18
2.8	VOORBEHOUD GUNNING.....	18
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING	19
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN.....	19
2.11	OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID	20
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISEMENT	20
2.13	WACHTKAMERREGELING	20
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND').....	20
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER.....	21
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	21
2.17	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	22
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	23
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	23
3.2	UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND	23
3.3	GESCHIKTHEIDSEISEN	24
3.3.1	HANDELSREGISTER.....	24
3.3.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	24
3.3.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	25

3.4	OVERIGE EISEN	25
3.4.1	ICT-KWALITEITSNORMEN.....	25
3.4.2	KWALITEITSNORMEISEN.....	26
3.5	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	26
4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	28
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN	28
4.2	VERTROUWELIJKE BIJLAGE – RESERVEERBARE OBJECTEN	28
5.	BEOORDELING EN GUNNING	28
5.1	GUNNING.....	28
5.2	GUNNINGSCRITEIA	28
5.2.1	GUNNINGSCRITEIUM PRIJS	29
5.2.2	GUNNINGSCRITEIUM KWALITEIT	29
5.3	BEOORDELINGSMETHODIEK	37
5.4	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	39
5.5	KPI'S	40
6.	KLACHTENREGELING	40
7.	BIJLAGEN:	41
7.1	BEGRIIPPENLIJST	41

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de aanbestedende dienst en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Facilitaire Reserveringsoplossing begeleid door RIJK namens de werkorganisatie HLTsamen conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 2012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 AANBESTEDENDE DIENST

Werkorganisatie HLTsamen

Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is de werkorganisatie HLTsamen hierna te noemen HLTsamen.

De werkorganisatie HLTsamen is in 2017 ontstaan uit een fusie van de ambtelijke organisaties van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen. Daarnaast ondersteunt HLTsamen de ISD Bollenstreek. Met circa 600 medewerkers werkt HLTsamen voor drie gemeentebesturen, drie gemeenteraden en ongeveer 80.000 inwoners, ondernemers, verenigingen, maatschappelijke organisaties en de eigen collega's.

HLTsamen is groot genoeg om specialistische kennis te bieden en klein genoeg om zichtbare impact te hebben in de dorpen waarvoor zij werkt. De organisatie werkt vanuit vertrouwen, verantwoordelijkheid en samenwerking en is continu in ontwikkeling, waarbij kwaliteit als basis geldt en diversiteit als kracht wordt gezien.

Onze werkomgeving en werklocaties

HLTsamen werkt verspreid over vijf kantoorlocaties. De belangrijkste zijn:

- Gemeentehuis Hillegom
- Gemeentehuis Lisse
- Gemeentekantoor Teylingen
- Bestuurscentrum Voorhout

Daarnaast is de gemeentewerf in Voorhout een belangrijke locatie voor uitvoerende teams.

Medewerkers werken hybride en wisselen regelmatig tussen locaties. Werkplekken, vergaderruimtes en facilitaire middelen worden intensief gebruikt door medewerkers uit verschillende domeinen en teams. Dit vraagt om een betrouwbare en gebruiksvriendelijke facilitaire reserveringsoplossing die medewerkers ondersteunt bij het reserveren van werkplekken, ruimtes en voorzieningen en die inzicht biedt in beschikbaarheid en gebruik.

Onze organisatie en gebruikers

De facilitaire reserveringsoplossing wordt gebruikt door een brede doelgroep binnen de organisatie, waaronder:

- medewerkers die werkplekken en ruimtes reserveren;
- facilitair medewerkers die faciliteiten en middelen beheren;
- bezoekers en externen die op de locaties worden ontvangen.

Een efficiënte ondersteuning van deze gebruikersgroep vraagt om een toegankelijke en intuïtieve oplossing die goed werkt op verschillende apparaten, zoals laptop, tablet en smartphone, en die aansluit op de dagelijkse werkwijze van medewerkers.

Waarom deze context relevant is voor inschrijvers

HLTsamen heeft beperkte capaciteit om technologische en functionele ontwikkelingen zelfstandig te initiëren en te volgen. Van de leverancier wordt daarom verwacht dat deze een actieve rol vervult in het signaleren en toepassen van relevante ontwikkelingen op het gebied van reserveringsoplossingen en hybride werken.

De oplossing moet goed aansluiten op de bestaande Microsoft 365-omgeving van HLTsamen en medewerkers ondersteunen bij het flexibel en efficiënt werken en samenwerken over meerdere locaties heen. Deze context helpt inschrijvers om een oplossing aan te bieden die niet alleen technisch voldoet aan de eisen, maar ook daadwerkelijk aansluit bij de praktijk en ambities van HLTsamen.

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. HLTsamen is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.3 OPDRACHT

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren en contracteren van één leverancier voor een facilitaire reserveringsoplossing die de werkorganisatie HLTsamen ondersteunt bij het reserveren en beheren van werkplekken, ruimtes en facilitaire middelen.

De beoogde oplossing stelt medewerkers in staat om op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke wijze reserveringen te maken, te wijzigen en te annuleren, en biedt inzicht in de beschikbaarheid en het gebruik van faciliteiten. De oplossing draagt bij aan een efficiënte en toegankelijke facilitaire dienstverlening en sluit aan op de digitale werkomgeving van HLTsamen, waaronder integraties met Microsoft Outlook en Microsoft Teams.

De scope van de aanbesteding richt zich primair op reserveringsfunctionaliteit en bijbehorend beheer. Brede facilitaire of IT-servicemanagementprocessen, zoals het afhandelen van facilitaire meldingen en workflows, maken geen onderdeel uit van de kernscope van deze aanbesteding. Indien gewenst kan aanvullende functionaliteit als optie of toekomstige uitbreiding worden beschouwd, mits deze aansluit op de kern van de reserveringsoplossing.

De overeenkomst omvat het gebruiksrecht (licentie), de hosting, de implementatie, het onderhoud en de ondersteuning van de reserveringsoplossing. Daarnaast voorziet de leverancier in trainingen en begeleiding voor gebruikers, key-users en functioneel beheerders, zodat de organisatie de oplossing op een adequate wijze kan gebruiken en beheren.

Voor deze opdracht sluit werkorganisatie HLTsamen één overeenkomst met één leverancier, die integraal verantwoordelijk is voor de levering, werking en ondersteuning van de aangeboden oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Aan de aantallen genoemd in de opdrachtschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

1.4 HUIDIGE SITUATIE

Momenteel maakt werkorganisatie HLTsamen gebruik van TOPdesk als service. Werkorganisatie HLTsamen maakt momenteel gebruik van TOPdesk ter ondersteuning van onder meer Facilitaire Zaken. Binnen deze applicatie worden facilitaire meldingen, aanvragen en reserveringen geregistreerd en afgehandeld. Door middel van ingerichte workflows worden meldingen en aanvragen toegewezen aan behandelaars en kunnen aanvragers en behandelaars de voortgang volgen en onderling communiceren. Daarnaast wordt de applicatie gebruikt voor onder andere accommodatiebeheer, het aanvragen en uitlenen van middelen en diensten en het genereren van managementinformatie. Binnen het systeem zijn meerdere behandelingsgroepen actief, waaronder Facilitaire Zaken. In totaal werken circa 80 behandelaars met de applicatie, waarvan ongeveer 20 binnen het facilitaire domein. De oplossing wordt organisatiebreed gebruikt door circa 600 medewerkers.

De huidige inrichting ondersteunt zowel reserveringsprocessen als bredere service- en beheerprocessen binnen één omgeving. In de praktijk is gebleken dat deze combinatie vraagt om een duidelijke afbakening en verdere doorontwikkeling van de afzonderlijke functionele domeinen.

Ontwikkeling naar gescheiden oplossingen

HLTsamen heeft ervoor gekozen om de huidige functionaliteit in de toekomstige situatie te verdelen over twee afzonderlijke oplossingen:

- een facilitaire reserveringsoplossing, gericht op het reserveren en beheren van werkplekken, ruimtes en facilitaire middelen
- een IT-servicemanagementoplossing, gericht op het registreren en afhandelen van meldingen, aanvragen en workflows

Deze aanbesteding heeft uitsluitend betrekking op de facilitaire reserveringsoplossing. De IT-servicemanagementoplossing wordt via een separate aanbesteding verworven. Beide oplossingen vervangen gezamenlijk het huidige gebruik van de bestaande applicatie, waarbij ieder systeem vanuit een eigen, duidelijk afgebakende rol bijdraagt aan de ondersteuning van respectievelijk reserveringsprocessen en servicemanagementprocessen binnen HLTsamen.

1.5 GEWENSTE SITUATIE

De huidige applicatie TOPdesk dient van rechtswege opnieuw te worden aanbesteed. Dit moment wordt benut om te beoordelen in hoeverre de huidige oplossing nog aansluit bij de werkelijke behoeften van HLTsamen en om te verkennen welke moderne en toekomstbestendige alternatieven beschikbaar zijn die beter passen bij de gewenste manier van werken. Daarnaast biedt deze aanbesteding de mogelijkheid om kosten te optimaliseren door scherp in te kopen en de ondersteunende processen efficiënter in te richten.

HLTsamen kiest er nadrukkelijk voor om de functionaliteit die momenteel binnen TOPdesk is ondergebracht, in de toekomstige situatie te scheiden over twee gespecialiseerde oplossingen:

- een facilitaire reserveringsoplossing, gericht op het reserveren en beheren van werkplekken, ruimtes en facilitaire middelen;
- een IT-servicemanagementoplossing (ITSM), gericht op het registreren en afhandelen van meldingen, aanvragen en workflows.

Deze aanbesteding heeft uitsluitend betrekking op de facilitaire reserveringsoplossing.

Doelstelling

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren en implementeren van één facilitaire reserveringsoplossing die de facilitaire dienstverlening van HLTsamen ondersteunt bij het reserveren en beheren van werkplekken, ruimtes en middelen, en die medewerkers en facilitair beheer optimaal ondersteunt in een hybride werkomgeving.

De beoogde oplossing is laagdrempelig en gebruiksvriendelijk voor zowel medewerkers als beheerders en draagt bij aan een eenduidige werkwijze en uitstraling van de facilitaire dienstverlening. De oplossing levert betrouwbare stuurinformatie over gebruik en beschikbaarheid en biedt ruimte voor verdere digitalisering en doorontwikkeling binnen de organisatie.

Kernfunctionaliteiten

De kernfunctionaliteiten van de gewenste facilitaire reserveringsoplossing zijn:

- het reserveren, wijzigen en annuleren van ruimtes en werkplekken;
- het uitlenen en beheren van facilitaire middelen;
- een overzichtelijke en real-time visualisatie van reserveringen en beschikbaarheid;
- integratie met de digitale werkomgeving van HLTsamen, waaronder Microsoft Outlook, Microsoft Teams en Embrace Social (intranet);
- bezoekersregistratie en functionaliteit voor check-in en check-out;
- rapportages en managementinformatie ter ondersteuning van planning, gebruiksinzicht en beleidsvorming.

De gevraagde kernfunctionaliteit wordt aangeboden binnen één geïntegreerde reserveringsoplossing, met een consistente gebruikerservaring voor alle gebruikersgroepen.

Toekomstbestendigheid en samenhang

De facilitaire reserveringsoplossing moet zodanig zijn ingericht dat zij flexibel kan worden uitgebreid met aanvullende functionaliteit, bijvoorbeeld op het gebied van inzicht, analyse of gebruiksondersteuning. Daarnaast moet de oplossing in de toekomst goed kunnen samenwerken met andere systemen binnen HLTsamen, waaronder de separaat aan te besteden IT-servicemanagementoplossing.

Hierbij geldt dat de reserveringsoplossing en de ITSM-oplossing gezamenlijk het huidige gebruik van TOPdesk vervangen, waarbij beide systemen ieder vanuit hun eigen rol bijdragen aan een samenhangende en toekomstbestendige ondersteuning van de organisatie, zonder dat sprake is van één geïntegreerd service management platform.

1.6 HERZIENINGSCLAUSULE

Herzieningsclausules en opties kunnen bijdragen aan de flexibiliteit van een overheidsopdracht en bieden de aanbestedende dienst de mogelijkheid om in te spelen op veranderende omstandigheden. Het doorvoeren van wijzigingen in een

overheidsopdracht op basis van een herzieningsclausule is op grond van artikel 2.163c, lid 1, van de Aanbestedingswet toegestaan, mits deze herzieningsclausule op duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige wijze is geformuleerd.

De eisen aan herzieningsclausules zijn uitgewerkt in artikel 2.163c, lid 2, van de Aanbestedingswet. Hierin is bepaald dat een herzieningsclausule:

- een omschrijving moet bevatten van de omvang en aard van de mogelijke wijzigingen of opties;
- een omschrijving moet bevatten van de voorwaarden waaronder deze kunnen worden toegepast;
- niet mag voorzien in wijzigingen of opties die de algemene aard van de overheidsopdracht veranderen.

Artikel 2.163c van de Aanbestedingswet stelt geen eisen aan de geldelijke waarde van de wijziging.

Toepassing herzieningsclausules

1. Opties voor uitbreiding van de facilitaire reserveringsoplossing

In de aanbesteding worden één of meer opties opgenomen voor het toevoegen van aanvullende functionaliteit binnen de facilitaire reserveringsoplossing. Deze uitbreidingen vormen een verdieping of verbreding van de reserveringsfunctionaliteit en veranderen niet de algemene aard van de opdracht.

Ter aanvulling op de gevraagde basisfunctionaliteit kan het onder meer gaan om de volgende modules en/of functionaliteiten:

- **Uitbreiding met sensoren en IoT**
De reserveringsoplossing kan worden uitgebreid met sensortechnologie voor het meten van bezettingsgraad of gebruik van werkplekken en ruimtes. Deze gegevens kunnen worden ingezet voor optimalisatie van ruimtegebruik, schoonmaakplanning of ondersteunende facilitaire processen.
- **Inzicht, analyse en duurzaamheidsmonitoring**
De oplossing kan worden uitgebreid met aanvullende rapportage- en analysemogelijkheden, bijvoorbeeld gericht op gebruikspatronen, bezettingsgraad of ondersteunende duurzaamheidsdoelstellingen, zoals efficiënter gebruik van faciliteiten.
- **Integratie met toekomstige Microsoft-ontwikkelingen**
De leverancier kan de reserveringsoplossing uitbreiden of aanpassen aan nieuwe of doorontwikkelde functionaliteiten binnen het Microsoft-ecosysteem (zoals ontwikkelingen binnen Microsoft Outlook, Microsoft Teams of andere relevante Microsoft-diensten), mits deze uitbreidingen de reserveringsfunctionaliteit ondersteunen en binnen de scope van de overeenkomst blijven.
- **Ondersteuning door data-analyse, automatisering of AI-functionaliteit**
In de toekomst kan gebruik worden gemaakt van data-analyse, automatisering of AI-toepassingen ter ondersteuning van reserveringsprocessen, bijvoorbeeld voor het verkrijgen van inzicht in gebruik, het voorkomen van no-show of het optimaliseren van beschikbaarheid. Indien dergelijke functionaliteit wordt aangeboden, moet deze passend zijn bij de aard van een facilitaire reserveringsoplossing.

Uitdrukkelijk geldt dat uitbreidingen geen facilitaire of IT-servicemanagementprocessen (zoals het registreren en afhandelen van meldingen of workflows) omvatten. Dergelijke functionaliteit maakt onderdeel uit van een separaat aan te besteden IT-servicemanagementoplossing.

2. Wijzigingen in omvang van gebruik

Door een mogelijke toename of afname van het aantal medewerkers, werkplekken, ruimtes of facilitaire middelen kan gedurende de looptijd van de overeenkomst het gebruik van de reserveringsoplossing wijzigen. Het aantal gebruikers, reserveringsobjecten en bijbehorende licenties kan binnen de contractuele afspraken worden aangepast, zonder dat dit leidt tot een wijziging van de aard van de opdracht.

Optionele migratie vanuit de huidige TOPdesk-omgeving

Als onderdeel van de herzieningsclausules kan HLTsamen ervoor kiezen om, binnen de looptijd van de overeenkomst, gebruik te maken van een optionele migratie van gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving naar de facilitaire reserveringsoplossing.

Deze optionele migratie kan betrekking hebben op:

- actieve en relevante reserveringsobjecten en facilitaire middelen, zoals werkplekken, vergaderruimtes en andere reserveerbare faciliteiten;
- openstaande of lopende reserveringen en bijbehorende basisgegevens, voor zover deze functioneel samenhangen met de reserveringsoplossing;
- een nader te bepalen deel van historische gegevens, zoals afgeronde reserveringen of aanvragen, waarbij HLTsamen vooraf vaststelt welke periode en welke gegevens noodzakelijk zijn om mee te nemen.

De exacte omvang, aard en diepgang van de migratie, waaronder de vraag of en in welke mate historische gegevens worden overgezet, worden door HLTsamen separaat bepaald en vastgelegd op het moment dat de optie wordt gelicht. Hierbij wordt expliciet rekening gehouden met proportionaliteit, functionele noodzaak en beheersbaarheid.

De leverancier levert, indien deze optie wordt afgenomen, ondersteuning bij de migratie in de vorm van analyse, conversie en validatie van gegevens, binnen de afgesproken kaders. De migratie heeft uitsluitend betrekking op gegevens die passen binnen de aard en scope van een facilitaire reserveringsoplossing.

Uitdrukkelijk geldt dat de migratie geen facilitaire of IT-servicemanagementprocessen omvat, zoals het migreren van meldingen, workflows of ITSM-historie. Dergelijke processen maken onderdeel uit van de separaat aan te besteden IT-servicemanagementoplossing.

1.7 SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN

Samenvoegen

HLTsamen kiest ervoor om de facilitaire reserveringsoplossing als één geïntegreerde opdracht in de markt te zetten. De aanbesteding omvat de volledige levering en implementatie van één oplossing voor het reserveren en beheren van werkplekken, ruimtes en facilitaire middelen, inclusief:

- levering van de reserveringsoplossing met ten minste de functionaliteit zoals opgenomen in het Programma van Eisen;
- inrichting en configuratie van reserveringsfunctionaliteit, middelenbeheer en bijbehorende beheerfuncties;

- implementatie, training en adoptiebegeleiding voor gebruikers en beheerders;
- beheer, onderhoud, beveiliging en ondersteuning gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- levering van documentatie, Service Level Agreements (SLA's) en afspraken over informatiebeveiliging.

Deze onderdelen zijn functioneel en technisch nauw met elkaar verbonden binnen de context van de reserveringsoplossing. Het opsplitsen van deze onderdelen zou leiden tot verlies van samenhang in functionaliteit en gebruikerservaring en tot verhoogde risico's bij beheer en doorontwikkeling. HLTsamen kiest daarom voor één aanspreekpunt voor zowel functionele als technische aspecten van de reserveringsoplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Indien deze onderdelen afzonderlijk zouden worden aanbesteed, ontstaan onder meer de volgende risico's:

- verhoogde coördinatielast door afstemming tussen meerdere leveranciers;
- onduidelijkheid over verantwoordelijkheden bij incidenten, storingen of wijzigingen;
- complexere problemdiagnose bij functionele of technische issues;
- hogere transactiekosten door meerdere contracten en bijbehorende aansprakelijkheidsverhoudingen.

Overwegingen bij samenvoeging

a. Markttoegang en kansen voor het MKB

De keuze voor één geïntegreerde opdracht belemmert de markttoegang voor het midden- en kleinbedrijf niet. De markt voor facilitaire reserveringsoplossingen kent meerdere gespecialiseerde leveranciers die zelfstandig of in samenwerking kunnen inschrijven. Leveranciers kunnen deelnemen als:

- hoofdaannemer met eventuele onderaannemers voor specifieke onderdelen;
- combinatie of samenwerkingsverband van partijen die gezamenlijk één reserveringsoplossing aanbieden.

Zowel gespecialiseerde aanbieders van reserveringsoplossingen als leveranciers met een bredere portfolio kunnen binnen deze opzet inschrijven, mits zij voldoen aan de gestelde functionele en technische eisen.

b. Organisatorische gevolgen en risicobeheersing

De keuze voor één geïntegreerde reserveringsoplossing versterkt de regie en beheersbaarheid van het project:

- één opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige levering, implementatie en ondersteuning van de reserveringsoplossing;
- verantwoordelijkheden, afspraken en escalatielijnen zijn eenduidig vastgelegd;
- risico's op faalkosten, vertragingen en onduidelijkheden in beheer worden beperkt door één uniforme werkwijze.

HLT samen kiest er bewust voor om de reserveringsfunctionaliteit niet te combineren met IT-servicemanagementfunctionaliteit binnen één opdracht. De IT-servicemanagementoplossing wordt via een separate aanbesteding verworven. Deze scheiding vergroot de focus, eenvoud en beheersbaarheid van beide oplossingen.

c. Samenhang tussen onderdelen

De facilitaire reserveringsoplossing moet naadloos aansluiten op de bestaande digitale werkomgeving van HLTsamen, waaronder Microsoft 365, Outlook, Microsoft Teams en Embrace Social (intranet). Daarnaast moet de oplossing in staat zijn om in de toekomst samen te werken met andere systemen binnen de organisatie, waaronder de separaat aan te besteden IT-servicemanagementoplossing.

Een opdeling van de reserveringsoplossing in meerdere percelen zou afbreuk doen aan deze samenhang en risico's introduceren op:

- incompatibele of versnipperde technische oplossingen;
- verlies van een consistente gebruikerservaring;
- afwenteling van verantwoordelijkheden tussen leveranciers.

Conclusie

De samenvoeging van de opdracht tot één facilitaire reserveringsoplossing is gerechtvaardigd en noodzakelijk om de projectdoelstellingen te realiseren. De keuze voor één geïntegreerde opdracht:

- versterkt de beheersbaarheid en kwaliteit van de uitvoering;
- minimaliseert organisatorische en technische risico's;
- houdt de markt toegankelijk voor gespecialiseerde leveranciers en samenwerkingsverbanden;
- borgt een uniforme gebruikerservaring en betrouwbare ondersteuning van reserveringsprocessen.

1.8 PERCELENVERDELING

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. Een opdeling zou leiden tot verlies van regie, langere doorlooptijden en hogere contract- en beheerkosten. Bovendien is sprake van functionele en technische verwevenheid binnen de reserveringsoplossing, waardoor opsplitsing onwenselijk is.

Deze integrale aanbesteding sluit aan bij de visie van HLTsamen op een gebruiksvriendelijke, toekomstbestendige en beheersbare facilitaire reserveringsoplossing, die samen met een separaat aan te besteden IT-servicemanagementoplossing het huidige gebruik van TOPdesk vervangt.

1.9 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

Soort overeenkomst

Het betreft een overeenkomst van opdracht voor de levering van een SaaS-gebaseerde facilitaire reserveringsoplossing, inclusief implementatie, hosting, onderhoud, ondersteuning en doorontwikkeling.

Er wordt één overeenkomst gesloten met één opdrachtnemer, die integraal verantwoordelijk is voor de levering, het beheer en de ondersteuning van de reserveringsoplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Startdatum overeenkomst

De overeenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening door beide partijen.

Vanaf dit moment is opdrachtnemer gerechtigd om werkzaamheden te starten die noodzakelijk zijn voor het beschikbaar stellen en inrichten van de SaaS-oplossing, waaronder begrepen het reserveren en configureren van de cloudomgeving, het

technisch beschikbaar stellen van de applicatie en het uitvoeren van voorbereidingswerkzaamheden ten behoeve van implementatie. HLTsamen erkent dat opdrachtnemer bij een SaaS-oplossing direct na ondertekening kosten maakt voor het beschikbaar stellen en inrichten van de cloudomgeving. De contractuele verplichtingen van partijen, waaronder de betalingsverplichtingen, vangen daarom aan vanaf de datum van ondertekening van de overeenkomst, ongeacht het moment van feitelijke ingebruikname (livegang) van de oplossing. De feitelijke ingebruikname van de reserveringsoplossing vindt plaats na afronding van de implementatie en acceptatie door HLTsamen, conform de afspraken in de overeenkomst.

Looptijd

De overeenkomst heeft een maximale looptijd van acht (8) jaar, opgebouwd uit:

- een vaste initiële looptijd van vier (4) jaar;
- twee (2) verlengingsopties van telkens twee (2) jaar.

Verlenging van de overeenkomst geschiedt niet automatisch, maar uitsluitend na een positief besluit van HLTsamen, gebaseerd op evaluatie van prestaties, samenwerking en het functioneel gebruik van de reserveringsoplossing.

Uiterlijk zes maanden vóór afloop van de lopende contracttermijn besluit HLTsamen of de overeenkomst wordt verlengd.

SLA / onderhoud / licentie

De opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (SLA) waarin ten minste afspraken zijn vastgelegd over:

- beschikbaarheid en uptime van de SaaS-dienst;
- reactie- en oplostijden bij incidenten;
- onderhoudsvensters, updates en releases;
- supportprocedures en escalatieniveaus;
- bescherming van gegevens en continuïteitsvoorzieningen.

De SaaS-licentie omvat ten minste het gebruiksrecht van de reserveringsoplossing, hosting, beveiliging, gegevensopslag, updates en technisch onderhoud.

Indien van toepassing kunnen afspraken over prestatie-indicatoren (KPI's) en servicelevels worden gekoppeld aan het moment van feitelijke ingebruikname, zoals nader vastgelegd in de SLA.

1.10 INDEXERING

De overeengekomen prijzen zijn gedurende de eerste twee (2) jaar van de overeenkomst vast.

In afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2025 is indexering pas toegestaan vanaf de ingangsdatum van de eerste verlengingsoptie.

Indexering vindt vervolgens maximaal eenmaal per jaar plaats en geschiedt conform de voorwaarden en het indexeringsmechanisme zoals opgenomen in artikel 11.8 van de GIBIT 2025.

1.11 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.12 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

HLTsamen kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.13 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.14 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.15 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en HLTsamen. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en HLTsamen mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en HLTsamen zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2. DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. HLTsamen is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	17 april 2026
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	29 april 2026 om 10:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	15 mei 2026
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragenronde	26 mei 2026 om 10:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	02 juni 2026
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	15 juli 2026 om 10:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door HLTsamen	periode van 2-3 weken
Presentaties en demo's	07 juli 2026
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	10 juli 2026
Uiterlijke datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	7 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Bericht einde standstill-termijn	31 juli 2026
Ingangsdatum overeenkomst	Datum ondertekening door beide partijen.

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Louis van den Dungen van RIJK. De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van HLTsamen of externe adviseurs - die betrokken zijn namens HLTsamen bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de

Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u HLTsamen de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze HLTsamen heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan HLTsamen een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorgdragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt/ maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder

de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderraanemersrelatie betreft).

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan HLTsamen om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email louis.vandendungen@stichtingrijk.nl.

Indien er gegronde reden bestaat voor HLTsamen om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal HLTsamen tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.12.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijfstermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij HLTsamen daartoe een verzoek heeft gedaan. HLTsamen gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan HLTsamen een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. HLTsamen kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat HLTsamen een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van HLTsamen de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. HLTsamen behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

HLTsamen behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. HLTsamen kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

HLTsamen zal gedurende de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde standstill-termijn (ingående de dag na verzending van het voornemen tot gunning) geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen ondermeer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan HLTsamen daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

De opdracht/overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de standstill-termijn. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar HLTsamen gevestigd is.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te

stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij ICT opdrachten (GIBIT 2025) van toepassing. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten in verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze overeenkomst wordt de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker geregeld ten aanzien van verwerking van privacygevoelige informatie. Deze overeenkomst maakt onderdeel uit van het aanbestedingsdocument. De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van HLTsamen is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van HLTsamen om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij ICT opdrachten (GIBIT 2025).

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval de in de Aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de Aanbestedende dienst de opdracht geven aan de 'nummer 2' in ranking (bijlage 04a Overeenkomst volgens de wachtkamerregeling). Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de Aanbestedende dienst de 'nummer 3' in ranking de opdracht geven. Enzovoort in ranking.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeldt voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage B) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij HLTsamen daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.5 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan HLTsamen en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

Als inschrijver als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) inschrijft, moet door inschrijver (voor zover bekend) in het UEA (deel IID) aangegeven worden voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn ook van toepassing op de onderaannemer(s) waar hoofdaannemer zich niet wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer. De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in paragraaf 3.5.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan HLTsamen en HLTsamen de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van HLTsamen en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of

daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan HLTsamen om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' in.

Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

HLTsamen zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij HLTsamen dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA met uitzondering van het sanctiepakket Rusland.

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de opdracht wordt uitgesloten, elke inschrijver in de hoedanigheid van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 22 juli 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer (s), leverancier (s) of entiteit (-en) die als Russische entiteit (-en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) waar één of meer van de deelnemers/combinanten in de hoedanigheid verkeert/ verkeren van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 22 juli 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer (s), leverancier (s) of entiteit (-en) die als Russische entiteit (-en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Door (zijn) inschrijving verklaart inschrijver, dat geen van bovengenoemde uitsluitingsgronden (a, b, c, of d) op hem van toepassing zijn.

Ten behoeve van het bepaalde voornoemd vult de inschrijver de als bijlage N aan dit aanbestedingsdocument gehechte Eigen verklaring sanctiepakket Rusland nader in, ondertekent deze en voegt deze toe aan de inschrijving.

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791> Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

(De pdf versie kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.)

3.3.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.3.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver beschikt over adequate verzekeringen of voorzieningen voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid. Deze dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al de verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

De inschrijver beschikt over de volgende verzekeringen, conform de eisen uit artikel 17 van de GIBIT 2025:

1. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
 - Minimaal verzekerd bedrag per gebeurtenis conform GIBIT 2025.
 - De verzekering voorziet in minimaal tweemaal uitkering per jaar.
2. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
 - Minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis.
 - De verzekering voorziet in minimaal tweemaal uitkering per jaar.

Op verzoek dient de inschrijver een recente verzekeringsverklaring te kunnen overleggen.

3.3.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht moet de inschrijver aantoonbare ervaring hebben met het leveren en implementeren van een facilitaire reserveringsoplossing in de vorm van Software as a Service (SaaS), conform de definitie zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

De inschrijver toont deze ervaring aan door het overleggen van ten minste één (1) referentieopdracht die in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum van inschrijving succesvol is uitgevoerd.

Onder een succesvol uitgevoerde referentieopdracht wordt verstaan: een opdracht waarbij de oplossing is geïmplementeerd, in gebruik is genomen door de organisatie en operationeel wordt gebruikt.

De referentieopdracht heeft betrekking op de implementatie en het gebruiksklaar opleveren van een facilitaire reserveringsoplossing bij een organisatie met minimaal 300 medewerkers. De opdracht moet aantoonbaar zijn afgerond binnen de genoemde periode. Indien een referentieopdracht nog niet volledig is afgerond, mogen uitsluitend de feitelijk gerealiseerde en aantoonbare onderdelen worden opgegeven; prognoses of geplande resultaten worden niet geaccepteerd.

Het doel van deze referentie-eis is vast te stellen dat de inschrijver beschikt over de noodzakelijke deskundigheid, ervaring en uitvoeringsbekwaamheid om de onderhavige opdracht succesvol te kunnen uitvoeren.

Kenmerken van de referentieopdracht

De referentieopdracht dient minimaal te voldoen aan de volgende kenmerken:

Type oplossing

Het als SaaS-dienst beschikbaar stellen van een facilitaire reserveringsoplossing, waarbij reserveringsfunctionaliteit voor werkplekken en/of ruimtes een aantoonbaar centraal onderdeel vormt van de oplossing.

De oplossing ondersteunt in ieder geval:

- het reserveren, wijzigen en annuleren van werkplekken en/of ruimtes.

Aanvullende functionaliteit, zoals middelenbeheer, bezoekersregistratie of integraties met Microsoft 365 (bijvoorbeeld Outlook of Microsoft Teams), mag onderdeel uitmaken van de oplossing, voor zover deze ondersteunend is aan de reserveringsfunctionaliteit.

Implementatie en exploitatie

De referentie omvat:

- implementatie en configuratie van de oplossing;
- oplevering en ingebruikname voor productief gebruik;
- structureel onderhoud, updates en support gedurende de exploitatieperiode.

De referentieverklaring, die als bijlage bij het aanbestedingsdocument is opgenomen, dient volledig ingevuld en ondertekend bij inschrijving te worden ingediend. HLTsamen behoudt zich het recht voor om de opgegeven referenties te verifiëren.

Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een kerncompetentie te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

3.4 OVERIGE EISEN

3.4.1 ICT-KWALITEITSNORMEN

Gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn verplicht om bij aanschaf van ICT-producten of ICT-diensten van € 50.000,- of meer, te kiezen voor de relevante standaarden die op

de 'Pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan. Deze zijn te vinden op de website www.forumstandaardisatie.nl

Zie hiervoor ook de handreiking open standaarden bij aanschaf ICT en de beslisboom die bij de keuze van relevante standaarden kan helpen.

Pas toe

'Pas toe' betekent dat op het moment dat de gemeente ICT-producten/diensten aanschaf, de gemeente de 'Pas toe of leg uit'-lijst moet raadplegen. Wanneer de aanschaf valt onder een toepassingsgebied dat voorkomt op deze lijst, moet de gemeente die standaard toepassen. Een ICT-dienst of ICT-product valt vaak onder verscheidene toepassingsgebieden. Hierdoor zijn meestal meerdere standaarden relevant voor de uitvraag.

Leg uit

Afwijken van het gebruik van de voorgeschreven standaarden mag alleen als een dergelijke dienst of product in onvoldoende mate wordt aangeboden, onvoldoende veilig of zeker functioneert of om een andere reden die van bijzonder gewicht is. De afwijking en de reden daarvan moeten beschreven worden in de bedrijfsvoeringparagraaf van het jaarverslag. Dit is de betekenis van 'leg uit'.

3.4.2 KWALITEITSNORMEISEN

Inschrijver beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant informatiebeveiligingssysteem en is in verband hiermee in het bezit van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO/IEC 27001. De certificering moet geldig zijn op het moment van de aanmelding en tijdens de uitvoering van de opdracht. De certificering is voorzien van een VVT (verklaring van toepasselikheden).

Inschrijver voegt een kopie van het voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldige certificaat NEN-ISO /IEC 27001 en de betreffende verklaring van toepasselikheden toe aan de aanmelding.

In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO/IEC 27001.

In geval door gegadigde een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.1), dan dient die derde (ook) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO/IEC 27001.

Voor wat betreft het (bezit van het) certificaat NEN-ISO/IEC 27001 kan geen beroep worden gedaan op een derde.

3.5 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie HLTsamen voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van HLTsamen de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden (zoals vermeld in het UEA) en de geschiktheidseisen binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek. Daarbij aanvaardt HLTsamen voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA), een Gedragsverklaring Aanbesteden,

die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2. Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA) een verklaring van de Belastingdienst (die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden).

3. Bewijs van een verzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekering gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht is. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan HLTsamen wordt overhandigd als bewijsstuk.

4. Inschrijving beroeps- of handelsregister:

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van HLTsamen de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de uitvoeringseisen die aan de inschrijving worden gesteld. De uitvoeringseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding (en de te sluiten overeenkomst) zijn opgenomen in het Programma van eisen (Bijlage A).

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

4.2 VERTROUWELIJKE BIJLAGE – RESERVEERBARE OBJECTEN

Ten behoeve van een goed begrip van de omvang en aard van de opdracht heeft HLTsamen een overzicht opgesteld van de huidige reserveerbare objecten, waaronder werkplekken, vergaderruimtes en overige facilitaire middelen.

Dit overzicht wordt als vertrouwelijke bijlage beschikbaar gesteld aan geïnteresseerde inschrijvers.

Inschrijvers kunnen deze bijlage opvragen via de berichtenmodule van TenderNed. HLTsamen stelt de bijlage vervolgens beschikbaar aan alle inschrijvers die daarom verzoeken, met inachtneming van gelijke behandeling.

De verstrekte informatie is uitsluitend bedoeld voor het opstellen van de inschrijving en mag niet voor andere doeleinden worden gebruikt of met derden worden gedeeld.

5. BEOORDELING EN GUNNING

5.1 GUNNING

De opdracht zal gegund worden op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Het gunningcriterium is de beste-prijs kwaliteitsverhouding. Dit betekent dat naast de prijs ook de kwaliteit van de dienstverlening bij de beoordeling wordt meegenomen. De kwalitatieve criteria en de prijscriteria worden verschillend gewaardeerd. Met de kwalitatieve criteria zijn in totaal 70 punten te verdienen en met de prijscriteria zijn in totaal 30 punten. Daarmee wegen de kwalitatieve criteria gezamenlijk voor 70% mee in de beoordeling en de prijscriteria voor 30%.

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs	30
Kwaliteit	70
Totaal	100

5.2 GUNNINGSCRITERIA

GUNNINGS CRITERIA	SUBGUNNINGS CRITERIA	WEGING	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs		30%	30

Kwaliteit		70%	
SGC K-1	Visie op voorkomen no-show		20
SGC K-2	Implementatieplan, adoptie & -planning		15
SGC K-3	Visie op innovatie & doorontwikkeling		15
SGC K-4	Gebruiksvriendelijkheid (demo)		20
Totaal		100%	100

5.2.1 GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

De inschrijver dient het Tarievenblad volledig in te vullen. Voor de prijsbeoordeling wordt de relatieve methode gebruikt. De prijs wordt pas beoordeeld nadat de beoordeling van het gunningscriterium Kwaliteit volledig is afgerond; tot dat moment heeft het beoordelingsteam geen inzicht in de prijzen.

Voor de prijsbeoordeling wordt de relatieve methode toegepast:

$$\text{Score prijs} = (\text{laagste inschrijfprijs} / \text{inschrijfprijs}) \times \text{maximaal aantal punten voor prijs.}$$

De laagste inschrijfprijs ontvangt het maximum; overige inschrijvingen scoren naar rato. Scores worden afgerond op 2 decimalen.

Indien de laagste inschrijving terzijde wordt gelegd (bijv. uitsluiting of ongeldigheid), volgt herberekening zonder die inschrijving; de rangorde kan hierdoor wijzigen.

5.2.2 GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT

Subgunningscriterium K 1 – Visie op het voorkomen van no show

HLTsamen werkt met vijf werklocaties waar medewerkers werkplekken en overlegruimtes reserveren. In de praktijk komt het regelmatig voor dat reserveringen niet worden gebruikt (no show), waardoor faciliteiten onbenut blijven. Dit heeft negatieve gevolgen voor de beschikbaarheid, de gebruikersbeleving en de efficiëntie van het ruimtegebruik.

HLTsamen wil meer grip krijgen op no show en zoekt een oplossing die niet alleen faciliteert, maar ook actief bijdraagt aan gewenst gebruik en gedrag. Daarbij wordt nadrukkelijk geen specifieke technische oplossing voorgeschreven. Leveranciers krijgen ruimte om hun eigen visie te geven op een effectieve en werkbare aanpak. Binnen de overeenkomst is de mogelijkheid opgenomen om de oplossing in de toekomst uit te breiden met aanvullende functionaliteit, zoals sensoren, IoT of informatieve schermen. Deze uitbreidingen zijn optioneel en maken geen onderdeel uit van de basisoplossing.

Doel van dit criterium

Met dit criterium beoordeelt HLTsamen in hoeverre de inschrijver een samenhangende, realistische en toepasbare visie biedt op het voorkomen van no show en het optimaliseren van het gebruik van werkplekken en ruimtes binnen de context van HLTsamen.

Verwachtingen

De inschrijver beschrijft een samenhangende en onderbouwde visie. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar functionaliteit, maar juist naar de combinatie van gebruik, gedrag en ondersteuning van de organisatie.

De visie gaat ten minste in op de volgende aspecten:

1. Functionele aanpak

De wijze waarop de oplossing medewerkers van HLTsamen ondersteunt bij het correct en actief omgaan met reserveringen.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- hoe gebruikers worden ondersteund bij het starten, bevestigen, wijzigen en annuleren van reserveringen, met als doel dat reserveringen daadwerkelijk overeenkomen met het feitelijke gebruik
- welke mechanismen worden ingezet om reserveringen automatisch of handmatig vrij te geven wanneer faciliteiten niet worden gebruikt
- de inzet van notificaties, reminders of andere vormen van nudging om gewenst gedrag te stimuleren

Toelichting: het gaat hier niet om basisfunctionaliteit, maar om de mate waarin de oplossing, inclusief eventuele latere uitbreidingen, actief bijdraagt aan gedragsverandering en het voorkomen van no show.

2. Gebruik van data en signalen

De wijze waarop data worden ingezet om inzicht te verkrijgen in gebruik en om te kunnen sturen op verbetering.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- hoe feitelijk gebruik en no show inzichtelijk worden gemaakt
- hoe data worden benut voor optimalisatie, met behoud van inzicht in wat er daadwerkelijk is gebeurd
- hoe de oplossing omgaat met het registreren van afwijkingen tussen reservering en gebruik

Toelichting: het doel is dat HLTsamen betrouwbare stuurinformatie behoudt, ook wanneer automatische correcties of optimalisaties plaatsvinden.

3. Informatievoorziening op locatie

De wijze waarop informatie over beschikbaarheid en gebruik zichtbaar wordt gemaakt in de fysieke werkomgeving.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- hoe actuele beschikbaarheid en bezetting inzichtelijk worden gemaakt voor gebruikers op locatie
- hoe deze informatie bijdraagt aan bewustwording en beter gebruik van faciliteiten
- de mate waarin dit gebeurt zonder extra of onnodige handelingen voor medewerkers

Toelichting: het uitgangspunt is dat informatie ondersteunend is aan gebruik, en niet leidt tot extra complexiteit voor de gebruiker.

4. Impact op gebruikers en organisatie

De mate waarin de oplossing aansluit op de werkwijze en organisatie van HLTsamen.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- het effect van de oplossing op de gebruikerservaring, in het bijzonder in een hybride werkomgeving
- de ondersteuning van facilitair beheer bij monitoring, analyse en bijsturing
- de toepasbaarheid binnen een organisatie met meerdere werklocaties en verschillende gebruikersgroepen

Toelichting: de oplossing moet niet alleen technisch werken, maar ook praktisch toepasbaar zijn binnen de organisatie.

5. Toekomstbestendigheid

De mate waarin de oplossing zich kan ontwikkelen en kan aansluiten op toekomstige behoeften.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- hoe de oplossing meebeweegt met ontwikkelingen zoals datagedreven werken en Microsoft 365
- de mogelijkheid om de oplossing gefaseerd door te ontwikkelen
- hoe toekomstige uitbreidingen (zoals sensoren, data-analyse of aanvullende functionaliteit) logisch kunnen aansluiten op de bestaande oplossing, zonder dat deze nu verplicht worden afgenomen

Toelichting: HLTsamen wil ruimte houden om later uit te breiden, zonder nu afhankelijk te worden van aanvullende modules.

Beoordeling

De visie wordt beoordeeld aan de hand van de vijf aspecten uit de verwachtingen. Per aspect gelden de volgende beoordelingscriteria:

- Functionele aanpak: de inschrijver beschrijft concreet hoe de oplossing gebruikers actief ondersteunt bij het correct omgaan met reserveringen. Het gaat niet om de aanwezigheid van standaardfunctionaliteit, maar om de mate waarin de oplossing aantoonbaar bijdraagt aan gedragsverandering en het verminderen van no show.
- Gebruik van data en signalen: de inschrijver maakt duidelijk hoe no show en feitelijk gebruik inzichtelijk worden gemaakt, en hoe stuurinformatie behouden blijft – ook wanneer de oplossing automatisch corrigeert of optimaliseert.
- Informatievoorziening op locatie: de inschrijver beschrijft hoe beschikbaarheid en bezetting zichtbaar worden gemaakt voor medewerkers op locatie, op een manier die bijdraagt aan bewustwording zonder extra handelingen van de gebruiker te vereisen.
- Impact op gebruikers en organisatie: de inschrijver toont aan dat de aanpak praktisch toepasbaar is binnen de organisatie van HLTsamen, met aandacht voor hybride werken, meerdere locaties en de ondersteuning van facilitair beheer bij monitoring en bijsturing.
- Toekomstbestendigheid: de inschrijver beschrijft hoe de oplossing gefaseerd kan worden doorontwikkeld en hoe toekomstige uitbreidingen logisch kunnen aansluiten. De nadruk ligt op de visie op mogelijke uitbreidingen; de technische invulling daarvan wordt beoordeeld onder K-3.

Vormvereisten

- Maximaal 6 pagina's A4
- Geen opmaakvereisten, voor de inschrijving wordt bijlage K gebruikt
- Afbeeldingen toegestaan indien inhoudelijk relevant
- Marketingmateriaal en hyperlinks worden niet beoordeeld

Subgunningscriterium K 2 – Implementatie, adoptie en planning

HLTsamen introduceert een nieuwe facilitaire reserveringsoplossing die organisatiebreed wordt gebruikt door circa 600 medewerkers, verdeeld over meerdere locaties en met verschillende gebruikersrollen. De implementatie heeft daarmee impact op medewerkers, facilitair beheer en functioneel beheer, en raakt direct aan de dagelijkse werkwijze binnen de organisatie.

Een zorgvuldige, beheersbare en goed afgestemde implementatie, in combinatie met een gerichte adoptieaanpak, is essentieel om te komen tot een succesvolle ingebruikname en daadwerkelijk gebruik van de oplossing.

Doel van dit criterium

Met dit criterium beoordeelt HLTsamen in hoeverre de inschrijver een samenhangend, realistisch en uitvoerbaar plan biedt voor de implementatie en adoptie van de reserveringsoplossing, passend bij de context, schaal en beschikbare capaciteit van HLTsamen.

Verwachtingen

De inschrijver beschrijft een concreet en uitvoerbaar plan waarin de implementatie, adoptie en planning in samenhang worden uitgewerkt. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de technische inrichting, maar juist ook naar de organisatorische impact en het gebruik in de praktijk.

Het plan gaat ten minste in op de volgende aspecten:

1. Implementatieaanpak

De wijze waarop de implementatie wordt ingericht, uitgevoerd en beheerst.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- de inrichting van de projectorganisatie en de gehanteerde implementatiemethodiek
- rollen en verantwoordelijkheden van zowel de leverancier als HLTsamen
- de wijze waarop overleg, communicatie en escalatie zijn georganiseerd gedurende het project
- de borging van kwaliteit, informatiebeveiliging en continuïteit tijdens de implementatie
- de aanpak voor de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie, inclusief de wijze waarop bestaande en toekomstige reserveringen behouden blijven en zorgvuldig worden overgezet naar de nieuwe oplossing

Toelichting: het gaat hier om een beheerst implementatietraject waarbij verstoringen van de dienstverlening worden voorkomen en de continuïteit van reserveringen en gebruik wordt geborgd.

2. Adoptie en opleiding

De wijze waarop gebruikers worden meegenomen in het gebruik van de nieuwe oplossing.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- hoe gebruikers actief worden betrokken en begeleid bij de invoering van de oplossing
- hoe wordt omgegaan met verschillende gebruikersgroepen (zoals medewerkers, facilitair beheer en functioneel beheer)
- de inzet van middelen zoals trainingen, instructies, communicatie en key users
- de mate waarin de adoptieaanpak aansluit op de werkwijze en schaal van HLTsamen

Toelichting: het doel is dat de oplossing niet alleen wordt geïmplementeerd, maar ook daadwerkelijk en correct wordt gebruikt in de praktijk.

3. Planning

De wijze waarop de implementatie wordt gefaseerd en beheerst in de tijd.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- een realistische en logisch opgebouwde fasering met herkenbare mijlpalen
- de benodigde inzet en betrokkenheid van HLTsamen per fase
- de wijze waarop risico's, afhankelijkheden en wijzigingen worden beheerst
- de mate waarin de planning rekening houdt met de beschikbare capaciteit en organisatiecontext van HLTsamen

Toelichting: de planning moet uitvoerbaar zijn binnen de organisatie en inzicht geven in de benodigde inspanning en risico's.

Beoordeling

Het implementatie- en adoptieplan wordt beoordeeld aan de hand van de drie aspecten uit de verwachtingen. De beoordeling richt zich mede op de mate waarin de aanpak

concreet en toetsbaar is uitgewerkt en aansluit op de beschikbare capaciteit en organisatiecontext van HLTsamen. Per aspect gelden de volgende beoordelingscriteria:

- Implementatieaanpak: de inschrijver beschrijft concreet hoe het implementatietraject is ingericht en beheerst. De beoordeling richt zich op de mate waarin de aanpak verstoringen van de dienstverlening voorkomt, de continuïteit van bestaande en toekomstige reserveringen borgt bij de overgang, en de rollen en verantwoordelijkheden van zowel leverancier als HLTsamen helder zijn belegd.
- Adoptie en opleiding: de inschrijver maakt aannemelijk dat de oplossing na implementatie ook daadwerkelijk en correct wordt gebruikt. De beoordeling richt zich op de mate waarin de aanpak aansluit op de verschillende gebruikersgroepen binnen HLTsamen (medewerkers, facilitair beheer en functioneel beheer), en of de inzet van trainingen, instructies en key users proportioneel en uitvoerbaar is binnen de schaal van de organisatie.
- Planning: de inschrijver presenteert een realistische en logisch opgebouwde fasering met herkenbare mijlpalen. De beoordeling richt zich op de mate waarin de planning inzicht geeft in de benodigde inzet van HLTsamen per fase, rekening houdt met de beschikbare capaciteit en organisatiecontext, en risico's en afhankelijkheden expliciet worden benoemd en beheerst.

Vormvereisten

- Maximaal 8 pagina's A4 + 1 pagina A3 (planning)
- Geen opmaakvereisten, voor de inschrijving wordt bijlage K gebruikt
- "Kan" en "mogelijk" worden geïnterpreteerd als inbegrepen
- Marketingmateriaal en hyperlinks worden niet beoordeeld

Subgunningscriterium K 3 – Visie op innovatie en doorontwikkeling

De facilitaire reserveringsoplossing moet zich gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen ontwikkelen in lijn met de behoeften van HLTsamen en ontwikkelingen in de markt. HLTsamen verwacht van de leverancier een actieve en proactieve rol in het signaleren, voorstellen en realiseren van relevante doorontwikkelingen.

De nadruk ligt op realistische en toepasbare doorontwikkeling, passend bij de schaal en behoefte van HLTsamen.

Binnen de overeenkomst is ruimte opgenomen voor het toevoegen van aanvullende functionaliteit. Deze uitbreidingen zijn optioneel en maken geen onderdeel uit van de basisoplossing, maar moeten wel logisch kunnen aansluiten op de aangeboden oplossing.

Doel

Met dit criterium beoordeelt HLTsamen de toekomstvisie, innovatiekracht en ontwikkelstrategie van de inschrijver, evenals de mate waarin de oplossing kan meegroeien met veranderende behoeften en ontwikkelingen.

Verwachtingen

De focus ligt hierbij op de technische en organisatorische inpassing van uitbreidingen. De functionele toepassing in het kader van no show wordt beoordeeld onder K-1.

De inschrijver beschrijft een samenhangende visie op innovatie en doorontwikkeling. Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op de wijze waarop de oplossing zich ontwikkelt, hoe nieuwe functionaliteit wordt toegevoegd en hoe HLTsamen hierin wordt meegenomen.

Het plan gaat ten minste in op de volgende aspecten:

1. Doorontwikkeling

De wijze waarop de oplossing structureel wordt doorontwikkeld.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- de roadmap en release strategie
- de wijze waarop prioritering plaatsvindt, inclusief de rol van klantinput
- de introductie van nieuwe functionaliteit zonder verstoring van de dienstverlening
- de borging van kwaliteit en continuïteit bij doorontwikkeling

Toelichting: het gaat om een beheerst ontwikkelproces waarbij vernieuwing plaatsvindt zonder negatieve impact op gebruik en beheer.

2. Innovatie

De visie van de inschrijver op relevante ontwikkelingen binnen het domein van reserveringsoplossingen.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- de visie op hybride werken en de rol van reserveringssysteem daarin
- de omgang met nieuwe technologieën en ontwikkelingen binnen Microsoft 365
- de borging van beveiliging, privacy en toegankelijkheid bij innovatie

Toelichting: het gaat niet om losse innovaties, maar om de mate waarin deze bijdragen aan de praktijk van HLTsamen.

3. Samenwerking

De wijze waarop de leverancier samenwerkt met HLTsamen bij doorontwikkeling.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- het betrekken van gebruikers en functioneel beheer bij doorontwikkeling
- de afstemming met HLTsamen over prioriteiten en wijzigingen
- de flexibiliteit om in te spelen op veranderende processen en behoeften

Toelichting: HLTsamen wil invloed kunnen uitoefenen op de doorontwikkeling en verwacht een actieve samenwerking met de leverancier.

4. Opties

De wijze waarop de oplossing kan worden uitgebreid met aanvullende functionaliteit, zonder dat deze vooraf verplicht wordt afgenomen.

Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver ingaat op:

- hoe de oplossing kan worden uitgebreid met sensoren voor het meten van bezetting en gebruik, en hoe deze gegevens kunnen worden ingezet voor het verminderen van no show
- de wijze waarop bij no show, op basis van bijvoorbeeld sensordata en vooraf ingestelde parameters, reserveringen automatisch kunnen vervallen, met behoud van data zodat betrouwbare stuurinformatie beschikbaar blijft
- hoe de oplossing kan worden uitgebreid met voorzieningen voor het tonen van actuele informatie op locatie, zoals narrowcasting of schermen bij ruimtes
- de wijze waarop deze uitbreidingen aansluiten op de bestaande oplossing, zonder ingrijpende aanpassingen of afhankelijkheden

Toelichting: het gaat hierbij om de visie en toepasbaarheid van deze uitbreidingen, niet om het verplicht aanbieden of direct implementeren ervan.

Beoordeling

De visie op innovatie en doorontwikkeling wordt beoordeeld aan de hand van de vier aspecten uit de verwachtingen. Per aspect gelden de volgende beoordelingscriteria:

- Doorontwikkeling: de inschrijver beschrijft concreet hoe de oplossing structureel wordt doorontwikkeld. De beoordeling richt zich op de mate waarin de roadmap en releasestrategie inzichtelijk zijn, klantinput aantoonbaar een rol speelt bij prioritering, en nieuwe functionaliteit wordt geïntroduceerd zonder verstoring van de lopende dienstverlening en het beheer.

- **Innovatie:** de inschrijver beschrijft een samenhangende visie op relevante ontwikkelingen binnen het domein van reserveringsoplossingen. De beoordeling richt zich niet op het noemen van losse innovaties, maar op de mate waarin de inschrijver aantoont hoe deze ontwikkelingen – waaronder hybride werken en Microsoft 365 – concreet bijdragen aan de praktijk van HLTsamen, met aandacht voor beveiliging, privacy en toegankelijkheid.
- **Samenwerking:** de inschrijver beschrijft hoe HLTsamen daadwerkelijk invloed kan uitoefenen op de doorontwikkeling. De beoordeling richt zich op de mate waarin gebruikers en functioneel beheer worden betrokken, hoe afstemming over prioriteiten en wijzigingen is georganiseerd, en of de leverancier aantoonbaar flexibel inspeelt op veranderende processen en behoeften.
- **Toepassing van uitbreidingsmogelijkheden (opties):** de inschrijver beschrijft hoe de oplossing in de toekomst kan worden uitgebreid met sensoren, narrowcasting of andere aanvullende functionaliteit, en hoe deze uitbreidingen logisch aansluiten op de bestaande oplossing zonder ingrijpende aanpassingen. De beoordeling richt zich op de visie en toepasbaarheid van deze opties – niet op het verplicht aanbieden of direct implementeren ervan. Het onderscheid met K-1 is dat het hier gaat om de technische inpassing en aansluiting van uitbreidingen, niet om de functionele aanpak van no show zelf.

Vormvereisten

- Maximaal 6 pagina's A4
- Geen opmaakvereisten, voor de inschrijving wordt bijlage K gebruikt
- Afbeeldingen toegestaan indien inhoudelijk relevant
- Marketingmateriaal wordt niet beoordeeld

Subgunningscriterium K 4 – Gebruiksvriendelijkheid (demo)

De demonstratie is door HLTsamen opgenomen als zelfstandig subgunningscriterium, omdat de projectgroep het gebruiksgemak en de intuïtieve werking van de aangeboden facilitaire reserveringsoplossing in de praktijk wil beoordelen.

Gebruiksvriendelijkheid is voor HLTsamen een kritische succesfactor, aangezien de oplossing organisatiebreed wordt gebruikt door een brede en diverse groep medewerkers die hybride werkt en regelmatig wisselt tussen vijf werklocaties. De ervaring leert dat gebruiksgemak en intuïtieve bediening slechts beperkt beoordeeld kunnen worden op basis van schriftelijke beschrijvingen.

De demonstratie wordt uitgevoerd aan de hand van een vooraf vastgesteld en voor alle inschrijvers gelijk demonstratiescript. De beoordeling richt zich uitsluitend op de wijze waarop de gevraagde functionaliteit daadwerkelijk wordt uitgevoerd en ervaren binnen dit script.

Doel van de demonstratie

Met de demonstratie beoordeelt HLTsamen in hoeverre de aangeboden oplossing in de praktijk leidt tot een efficiënte, intuïtieve en consistente gebruikerservaring.

Beoordelingsaspecten

De demonstratie wordt beoordeeld aan de hand van de volgende vijf aspecten:

1. Efficiëntie van handelingen

De mate waarin gebruikers met een beperkt aantal logische stappen een reservering kunnen maken, wijzigen en annuleren.

2. Intuïtiviteit van de gebruikersinterface

De mate waarin de werking van de oplossing voor een gemiddelde gebruiker direct begrijpelijk is, zonder aanvullende uitleg.

3. Consistentie en samenhang

De mate waarin de gebruikerservaring consistent is over verschillende onderdelen van de oplossing en over verschillende apparaten (laptop, tablet en smartphone).

4. Ondersteuning van de praktijk van HLTsamen

De mate waarin de oplossing aansluit op hybride werken en het gebruik van meerdere werklocaties, zonder onnodige complexiteit voor de gebruiker.

5. Foutgevoeligheid en herstelmogelijkheden

De mate waarin de oplossing gebruikers ondersteunt bij het voorkomen en herstellen van fouten, zoals verkeerd ingevoerde of vergeten reserveringen.

De beoordeling vindt plaats op basis van hetgeen daadwerkelijk wordt getoond tijdens de demonstratie. Alleen functionaliteit die zichtbaar en aantoonbaar wordt gepresenteerd, wordt meegenomen in de beoordeling.

Gelijke behandeling en objectiviteit

Alle inschrijvers demonstreren hun oplossing op basis van hetzelfde demonstratiescript en binnen dezelfde randvoorwaarden. De beoordeling richt zich uitsluitend op de inhoudelijke werking van de oplossing en niet op presentatievaardigheden van de demonstrerende personen.

Beoordeling

De beoordeling is uitsluitend gebaseerd op de werking van de oplossing en niet op presentatievaardigheden. De demonstratie wordt beoordeeld aan de hand van de vijf aspecten uit de beoordelingsaspecten. Per aspect gelden de volgende beoordelingscriteria:

- Efficiëntie van handelingen: de beoordelaar let op het aantal stappen dat nodig is om een reservering te maken, te wijzigen en te annuleren. Hoe minder stappen en hoe logischer de volgorde, hoe hoger de score. Onnodige schermen, bevestigingsvensters of terugkoppelingen tellen negatief mee.
- Intuïtiviteit van de gebruikersinterface: de beoordelaar let op de mate waarin de werking van de oplossing zonder uitleg direct begrijpelijk is voor een gemiddelde medewerker. Knoppen, labels en navigatie moeten zelfverklarend zijn. De demonstrerende persoon mag de werking toelichten, maar de interface zelf mag geen constante begeleiding vereisen.
- Consistentie en samenhang: de beoordelaar let op de mate waarin de gebruikerservaring consistent is over de verschillende onderdelen van de oplossing (reserveren, wijzigen, annuleren, overzichten) en over verschillende apparaten (laptop, tablet en smartphone). Wisselende interactiepatronen, stijlverschillen of beperkte mobiele ondersteuning tellen negatief mee.
- Ondersteuning van de praktijk van HLTsamen: de beoordelaar let op de mate waarin de oplossing aansluit op het dagelijks gebruik binnen een organisatie met meerdere locaties en hybride werkers. Denk aan het snel kunnen wisselen van locatie, het reserveren via bekende omgevingen zoals Outlook of Teams, en het inzien van beschikbaarheid zonder extra handelingen.
- Foutgevoeligheid en herstelmogelijkheden: de beoordelaar let op de mate waarin de oplossing gebruikers helpt fouten te voorkomen en eenvoudig te herstellen. Denk aan duidelijke foutmeldingen, de mogelijkheid om een reservering eenvoudig te corrigeren of te annuleren, en het voorkomen van onbedoelde dubbele reserveringen.

Praktische uitgangspunten

- Maximale duur van de sessie: 120 minuten, inclusief circa 10 minuten voorbereiding en voorstelronde en circa 15 minuten voor beantwoording van vragen door het beoordelingsteam
- WiFi en een scherm met HDMI-aansluiting zijn beschikbaar

- Het demonstratiescript wordt gepubliceerd bij Nota van Inlichtingen I
- In de tweede vragenronde kunnen inschrijvers verduidelijkende vragen stellen die worden beantwoord in Nota van Inlichtingen II
- Inschrijvers reserveren de in de aanbestedingsleidraad genoemde momenten en stemmen de definitieve planning af na opening van de inschrijvingen
- De volgorde van de onderdelen mag worden aangepast, mits vooraf toegelicht en passend binnen de beschikbare tijd

Aanvullende noot

Tijdens de demonstratie kunnen vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie aanwezig zijn. Zij leveren input vanuit de praktijk ten aanzien van de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van de oplossing. Deze input wordt betrokken bij de beoordeling, maar is niet zelfstandig bepalend voor de puntentoekenning.

5.3 BEOORDELINGSMETHODIEK

Stap 1: Controle inschrijvingen

Stichting RIJK beoordeelt de tijdig ontvangen inschrijvingen in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de opdrachtgever gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de gestelde eisen en normen.

Stap 2: Beoordeling schriftelijke subgunningscriteria

Beoordeling van de schriftelijke subgunningscriteria geschiedt aan de hand van onderstaande tabel waarbij onder andere rekening wordt gehouden met:

- **Compleetheid:** de beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de uitvraag onbeantwoord.
- **Relevantie/specifiek:** de beantwoording heeft betrekking op de uitvraag. Waar de beantwoording verder gaat dan de uitvraag is deze van toegevoegde waarde.
- **Concreetheid:** de beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare aannames. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- **Realistisch:** de plannen en visies die in de beantwoording worden weergegeven zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.

De leden van het beoordelingsteam bepalen eerst individueel de score per inschrijver. Bij de gezamenlijke beoordeling worden per gunningcriterium de individuele scores en motiveringen doorgenomen. Hierna kunnen alle leden van het beoordelingsteam hun score nog éénmaal aanpassen. Deze scores worden daarna gemiddeld om tot een consensuscore te komen.

Stap 3: Beoordeling prijs

De beoordeling van de prijs vindt plaats nadat de beoordeling van de kwaliteit volledig is afgerond. De leden van het beoordelingsteam hebben tot dat moment geen inzicht in de ingediende prijzen.

Na afronding van de kwaliteitsbeoordeling worden de prijsgegevens gedeeld. De prijs wordt beoordeeld op basis van de laagste inschrijfprijs, waarbij deze de maximale score ontvangt. De overige inschrijvingen krijgen een score naar rato van hun prijs ten opzichte van de laagste inschrijving.

De totaalscore per inschrijver wordt bepaald door de score op het gunningscriterium Kwaliteit op te tellen bij de score op het gunningscriterium Prijs. Op basis hiervan wordt de rangorde van de inschrijvers vastgesteld.

Beoordelingsproces

Het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige beoordelaars.

In eerste instantie zullen de leden van het beoordelingsteam de inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Bij de

gezamenlijke beoordeling worden per gunningcriterium de individuele scores en motiveringen doorgenomen. Hierna kunnen alle leden van het beoordelingsteam hun score nog éénmaal aanpassen. Deze scores worden daarna gemiddeld om tot een consensuscore te komen.

De individuele beoordelingen zullen nooit worden verstrekt aan de inschrijver of eventuele andere belanghebbenden. Deze beoordelingen zijn louter voor intern gebruik en bedoeld als voorbereiding op het consensusoverleg.

De leden van het beoordelingsteam beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van RIJK, hebben wél inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

Scoretabel subgunningscriteria K-1 tot en met K-3

Waardering	Score	Beoordeling
Uitstekend	100% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekend antwoord gegeven, met een concrete, relevante en realistische beschrijving. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord en bieden veel onderscheid en/of meerwaarde.
Goed	75% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goed antwoord gegeven dat in grote mate concreet, relevant en realistisch is beschreven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord en bieden meerwaarde en/of onderscheid.
Voldoende	55% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk voldoende beantwoord maar bieden geen meerwaarde en/of onderscheid. Er zijn mogelijk vraagtekens bij hoe concreet, relevant en/of realistisch het antwoord is.
Onvoldoende	0% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts ten dele of helemaal geen antwoord gegeven. Slechts enkele of geen van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk beantwoord. Waar ze zijn beantwoord is dit niet of onvoldoende concreet, relevant, realistisch en bieden geen meerwaarde en/of zijn niet onderscheidend.

Scoretabel subgunningscriteria K-4

Waardering	Score	Beoordeling
Uitstekend	100% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekende demonstratie gegeven, waarbij de oplossing op een concrete, relevante en realistische wijze is getoond. Alle of de meeste van de beoordelingsaspecten zijn tijdens de demonstratie uitstekend waargenomen en bieden veel onderscheid en/of meerwaarde.
Goed	75% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goede demonstratie gegeven, waarbij de oplossing in grote mate concreet, relevant en realistisch is getoond. Alle of de meeste van de beoordelingsaspecten zijn tijdens de demonstratie goed waargenomen en bieden meerwaarde en/of onderscheid.
Voldoende	55% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een voldoende demonstratie gegeven. Alle of de meeste van de beoordelingsaspecten zijn tijdens de demonstratie voldoende waargenomen, maar bieden geen meerwaarde en/of onderscheid. Er zijn mogelijk vraagtekens bij hoe concreet, relevant en/of realistisch de getoonde oplossing is.
Onvoldoende	0% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts ten dele of helemaal geen adequate demonstratie gegeven. Slechts enkele of geen van de beoordelingsaspecten zijn tijdens de demonstratie waargenomen. Waar ze zijn getoond is dit niet of onvoldoende concreet, relevant of realistisch en biedt dit geen meerwaarde en/of is het niet onderscheidend.

De inschrijver die het hoogste aantal punten heeft behaald voor alle gunningcriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Bij gelijke score geeft de score behaald op het subgunningscriterium "K 1 – Visie op het voorkomen van no show" de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing.

Tarieven worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

5.4 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

5.5 KPI'S

Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende KPI's (kritieke prestatie indicatoren):

- Uptime van de applicatie
- Responsetijd in geval van storingen

Indien gunning plaatsvindt op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding, dan worden de aanvullende KPI's uit de aanbieding van de winnende inschrijver opgenomen in de overeenkomst.

6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

7. BIJLAGEN:

Nr.	Document	Te vinden	Retour in offerte	Eigen check
Bijlagen bij het aanbestedingsdocument				
A	Programma van Eisen	TenderNed	Nee	
B	Algemene verklaring	TenderNed	Ja	
C	Referentie verklaring	TenderNed	Ja	
D	Tarievenblad	TenderNed	Ja	
E	Concept overeenkomst	TenderNed	Nee	
F	Concept wachtkamerovereenkomst	TenderNed	Nee	
G	Concept verwerkersovereenkomst	TenderNed	Nee	
H	GIBIT inkoopvoorwaarden 2025	Tenderned	Nee	
I	Format voor vragenronde	TenderNed	Nee	
J	Format aanbiedingsbrief	TenderNed	Ja	
K	Format subgunningscriteria	TenderNed	Ja	
N	Eigen verklaring Sanctiepakket Rusland	TenderNed	Ja	
Opvraagbare bijlagen (vertrouwelijk) of volgen later				
L	Overzicht alle reserveerbare objecten	Opvraagbaar	Nee	
M	Demoscript 1	NvI I	Nee	
Inschrijving				
	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	TenderNed	Ja	
	Algemene verklaring	Bijlage B	Ja	
	Referentieverklaring	Bijlage C	Ja	
	Tarievenblad	Bijlage D	Ja	
	Aanbiedingsbrief	Bijlage J	Ja	
	Uitwerking SgC 1 - 3	Bijlage K	Ja	
	Kopie certificaat NEN-ISO /IEC 27001		Ja	
	Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland	Bijlage N	Ja	

7.1 BEGRIPPENLIJST

aanbestedende dienst	De gemeente of gemeenschappelijke regeling.
aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of

	meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland