



Nota van Inlichtingen bij:
Gepubliceerd onder nummer:
Datum:

aanbesteding Facilitaire reserveringsoplossing
202503 - 2500068
29 mei 2026

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Middelen	Middelen	<p>Eis 2.18 noemt het beheren van onderhoudshistorie en toekomstig onderhoud van middelen. Kan HLTsamen verduidelijken: -in welke mate hierbij sprake is van operationeel assetmanagement; -workflows/meldingen gewenst zijn; -waar de grens ligt tussen reserveringsfunctionaliteit en separaat ITSM/FMIS beheer.</p>	<p>Eis 2.18 ziet niet op een volwaardig systeem voor operationeel assetmanagement. HLTsamen wil per middel relevante historie kunnen vastleggen, raadplegen en bewaken, zoals onderhoudshistorie, gepland onderhoud, bekeuringen en gereden schades. Daarnaast wenst HLTsamen eenvoudige automatische meldingen of herinneringen voor gepland onderhoud per middel. Het gaat om functionaliteit die past bij het beheer van reserveerbare of uitleenbare middelen binnen een facilitaire reserveringsoplossing. Complexe processen zoals storingsafhandeling, contractbeheer, uitgebreide werkorderstromen of breder assetmanagement vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Hiervoor wordt uitgegaan van een separaat ITSM of FMIS systeem.</p>

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Reserveringen	Plattegronden	<p>Kan HLTsamen nader toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> -in welk formaat bestaande plattegronden beschikbaar zijn; -in welke mate deze actueel worden gehouden; -welke verwachtingen bestaan rondom het beheer en onderhoud van plattegronden binnen de oplossing. 	<p>De bestaande plattegronden zijn beschikbaar in PDF formaat. Deze plattegronden worden niet als onderdeel van de aanbestedingsstukken verstrekt, omdat deze informatie als vertrouwelijk en veiligheidsgevoelig wordt beschouwd. HLTsamen heeft in de aanbestedingsstukken en in de Nota van Inlichtingen informatie verstrekt over het aantal locaties, verdiepingen en reserveerbare objecten.</p> <p>De plattegronden worden geactualiseerd wanneer wijzigingen plaatsvinden in de werkomgeving, bijvoorbeeld bij wijzigingen in indeling, werkplekken, ruimtes of facilitaire voorzieningen. HLTsamen verwacht dat de plattegronden binnen de oplossing actueel kunnen worden gehouden. Dit betekent dat wijzigingen in de werkomgeving ook in de oplossing verwerkt moeten kunnen worden. Het beheer van de inhoudelijke juistheid van de plattegronden ligt bij HLTsamen. Van de leverancier wordt verwacht dat de oplossing het technisch en functioneel mogelijk maakt om plattegronden en de daarop weergegeven reserveerbare objecten op een beheerbare wijze aan te passen of te laten aanpassen.</p>
3	Reserveringen	Catering	<p>Binnen meerdere eisen wordt gesproken over gekoppelde dienstverlening zoals catering en hulpmiddelen.</p> <p>Kan HLTsamen nader toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> in welke mate hiervoor procesondersteuning wordt verwacht; -of sprake is van goedkeuringsflows of orderafhandeling; -of externe leveranciers hierbij betrokken zijn; -of de reserveringsoplossing hierin uitsluitend ondersteunend hoeft te zijn of <p>ook operationele afhandeling moet faciliteren.</p>	<p>HLTsamen verwacht procesondersteuning voor gekoppelde dienstverlening voor zover deze direct samenhangt met een reservering. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het kunnen koppelen van catering, hulpmiddelen of andere facilitaire middelen aan een reservering en het kunnen vastleggen van relevante statusinformatie.</p> <p>Voor reserveerbare middelen moet een status kunnen worden meegegeven. Bij vervoersmiddelen kan bijvoorbeeld gedacht worden aan statussen zoals "uitgegeven" en "ingenomen". Ook moet de oplossing de gebruiker of huurder kunnen informeren, bijvoorbeeld door middel van een bevestiging van de reservering of de gekoppelde facilitaire dienst.</p> <p>Er is geen sprake van goedkeuringsflows. Ook wordt geen uitgebreide orderafhandeling of leveranciersaansturing verwacht. Externe leveranciers worden niet vanuit de reserveringsoplossing aangestuurd.</p> <p>De reserveringsoplossing moet dus ondersteunend zijn aan de operationele afhandeling van reserveringen en gekoppelde facilitaire dienstverlening, maar hoeft geen volledig bestel, contract of leveranciersmanagementproces te faciliteren.</p>

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Functionaliteiten	Bezoekersregistratie	<p>Eis 2.16 Het is ons niet geheel duidelijk of het in- en uitchecken van de bezoeker door een medewerker dient te worden verzorgd of dat de bezoeker via een zuil dit zelfstandig dient te kunnen doen.</p> <p>Kunt u nader toelichten wat de eis exact inhoud?</p>	<p>Eis 2.16 houdt in dat de applicatie digitale bezoekersregistratie en check in en check out ondersteunt. HLTsamen verwacht dat bezoekers vooraf kunnen worden geregistreerd en dat het inchecken en uitchecken van bezoekers door een medewerker kan worden verwerkt in de applicatie.</p> <p>Het is niet vereist dat bezoekers zelfstandig via een zuil kunnen inchecken of uitchecken. Een dergelijke functionaliteit mag onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing, maar is voor deze eis niet noodzakelijk.</p>
5	Architectuur en techniek	Techniek	<p>Eis 5.9 Hier wordt gesteld: 'Ook moet de huisstijl en het logo van de opdrachtgever toegevoegd kunnen worden'</p> <p>Wat is exact de verwachting van de mogelijkheid om de eigen huisstijl door te kunnen voeren?</p>	<p>HLTsamen verwacht dat de applicatie herkenbaar kan worden ingericht voor medewerkers. Dit betekent in ieder geval dat het logo van opdrachtgever kan worden toegevoegd en dat de kleurstelling kan worden aangepast aan de huisstijl van opdrachtgever.</p> <p>De eis ziet niet op volledige maatwerkontwikkeling of een volledig herontwerp van de gebruikersinterface. Aanpassingen mogen plaatsvinden binnen de standaardmogelijkheden van de applicatie.</p>
6	Planning	Planning	<p>Het is ons niet duidelijk wanneer HLTsamen live wenst te gaan.</p> <p>Is hier meer duidelijkheid over te geven?</p>	<p>Op basis van de eerder gepubliceerde planning loopt de standstill termijn af op 31 juli 2026. HLTsamen streeft ernaar om de overeenkomst daarna, naar verwachting medio augustus 2026, te ondertekenen.</p> <p>Uitgaande van contractondertekening medio augustus 2026 streeft HLTsamen naar livegang circa drie maanden daarna, dus rond medio november 2026. Deze planning is indicatief en mede afhankelijk van het verloop van de aanbestedingsprocedure, de contractering en de implementatieplanning die met de opdrachtnemer wordt vastgesteld.</p>
7	Algemeen	Ingebruikname	<p>Wat is de beoogde ingebruiknamedatum</p>	<p>Zie beantwoording vraag 6.</p>
8	Algemeen	Eisen/wensen	<p>Zijn alle opgenomen eisen in het PvE knock-outcriteria/verplichtingen, of betreft een deel hiervan wenselijke functionaliteiten</p>	<p>De eisen in Bijlage A Programma van Eisen 1.0 tabblad "Eisen Reserveringen" zijn verplichte eisen waaraan inschrijvers moeten voldoen.</p> <p>De wenselijke functionaliteiten zijn opgenomen in het tabblad "Opties". Deze maken geen onderdeel uit van de verplichte eisen, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.</p>

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Algemeen	Scope	Om hoeveel locaties gaat het binnen de scope van de opdracht? Daarnaast ontvangen wij graag inzicht in het aantal werkplekken en ruimtes per locatie	De reserveringsoplossing omvat 5 kantoorlocaties. Voor de locatie Hillegom worden het gemeentehuis en 't Hof als één locatie beschouwd. Een overzicht van het aantal werkplekken, ruimtes en overige reserveerbare objecten per locatie wordt als vertrouwelijke bijlage beschikbaar gesteld. Inschrijvers kunnen deze bijlage opvragen via de berichtenmodule van TenderNed. De bijlage wordt beschikbaar gesteld aan alle inschrijvers die daarom verzoeken, met inachtneming van gelijke behandeling. De informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor het opstellen van de inschrijving. Zie ook paragraaf 4.2 van het aanbestedingsdocument.
10	Algemeen	Planning	In de planning staat vermeld dat de inschrijving uiterlijk op 15 juli ingediend dient te worden. Tegelijkertijd zijn de demo's gepland op 7 juli en de gunningsbeslissing op 10 juli. Kan opdrachtgever bevestigen dat de sluitingsdatum mogelijk 15 juni dient te zijn?	In paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument is abusievelijk een onjuiste datum opgenomen als sluitingsdatum voor de inschrijvingen. Dit moet zijn 15 juni 2026 om 10:00 .
11	Algemeen	Koppelingen	Er wordt aangegeven dat de oplossing moet integreren met Embrace Social (intranet). Kan opdrachtgever toelichten welke functionaliteiten en verwachtingen aan deze integratie verbonden zijn?	De integratie met Embrace Social houdt in dat de reserveringsapplicatie via een deeplink vanuit het intranet bereikbaar is voor gebruikers. Er wordt geen verdere functionele integratie met Embrace Social verwacht, zoals gegevensuitwisseling of synchronisatie van reserveringen.
12	PvE	2.4	In paragraaf 2.4 wordt gesproken over een "gekoppelde dienst". Kan opdrachtgever nader toelichten wat hieronder wordt verstaan?	Onder een "gekoppelde dienst" wordt verstaan: een bij een reservering behorende dienst of middel die direct samenhangt met de hoofdreservering. Voorbeelden hiervan zijn een verrijdbaar scherm, audiovisuele middelen, catering of lunch. Eis 2.4 houdt in dat wanneer de hoofdreservering wordt gewijzigd, de gekoppelde dienst of het gekoppelde middel automatisch mee wijzigt voor zover dat logisch en mogelijk is binnen de reservering.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	PvE	2.10	In paragraaf 2.10 wordt een koppeling met Outlook genoemd. Verwacht opdrachtgever hierbij een tweezijdige koppeling? Dienen reserveringen vanuit Outlook aangemaakt te kunnen worden, of is het voldoende dat reserveringen uitsluitend zichtbaar zijn in Outlook?	Eis 2.10 houdt in dat het mogelijk moet zijn om vanuit Outlook een reservering te maken voor een ruimte en/of middel, waarbij de beschikbaarheid zichtbaar is op basis van geselecteerde criteria. Het uitsluitend zichtbaar maken van reserveringen in Outlook is niet voldoende. De gebruiker moet vanuit Outlook een reservering kunnen initiëren of aanmaken en daarbij, voor zover van toepassing, additionele diensten kunnen koppelen. HLTsamen schrijft niet voor op welke technische wijze dit wordt gerealiseerd, mits wordt voldaan aan de eisen uit het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsstukken.
14	PvE	2.16	Kan opdrachtgever nader specificeren wat wordt verstaan onder "bezoekersregistratie en functionaliteit voor check-in en check-out" zoals genoemd in paragraaf 2.16?	Voor de beantwoording wordt verwezen naar het eerdere antwoord op eis 2.16, vraag 4. HLTsamen verstaat hieronder dat bezoekers vooraf digitaal kunnen worden geregistreerd en dat een medewerker in de applicatie kan verwerken dat een bezoeker is aangekomen en weer is vertrokken. Het is niet vereist dat bezoekers zelfstandig via een zuil kunnen inchecken of uitchecken.
15	PvE	2.18	In paragraaf 2.18 wordt gevraagd om bepaalde gegevens vast te leggen. Op welke wijze wenst opdrachtgever dit te registreren? Is het uploaden van documenten hierbij voldoende?	Voor de beantwoording wordt verwezen naar het eerdere antwoord op eis 2.18, vraag 1. Het uploaden van documenten kan ondersteunend zijn, bijvoorbeeld voor onderhoudsrapporten, schadeformulieren of andere bewijsstukken. Alleen het uploaden van documenten is echter niet voldoende wanneer relevante gegevens daarmee niet gestructureerd kunnen worden vastgelegd, geraadpleegd en bewaakt. HLTsamen wil per middel relevante historie kunnen vastleggen, raadplegen en bewaken, zoals onderhoudshistorie, gepland onderhoud, bekeuringen en gereden schades. Daarnaast wenst HLTsamen eenvoudige automatische meldingen of herinneringen voor gepland onderhoud per middel. Complexe processen zoals storingsafhandeling, contractbeheer, uitgebreide werkorderstromen of breder assetmanagement vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Prijzenblad	Eenheden	Bij de jaarlijkse kosten lijkt bij de eenheden reeds een bedrag te zijn opgenomen. Kan opdrachtgever bevestigen of dit correct is?	In sectie 3 van het prijzenblad ("tarieven per dienstverleningsrol") zijn fictieve aantallen uren per rol opgenomen. Deze aantallen zijn uitsluitend bedoeld voor het bepalen van de beoordelingsprijs en zijn niet gebaseerd op een inschatting van de werkelijke afname. Inschrijvers dienen deze aantallen niet te wijzigen of te overschrijven en uitsluitend de gevraagde tarieven in te vullen
17	Prijzenblad	Staging	In het prijzenblad is geen afzonderlijke ruimte opgenomen voor het opnemen van kosten voor een stagingomgeving. Dient de stagingomgeving inbegrepen te worden in de licentiekosten?	Er wordt geen afzonderlijke stagingomgeving uitgevraagd. Inschrijvers hoeven hiervoor daarom geen afzonderlijke kosten op te nemen in het prijzenblad. Indien een stagingomgeving onderdeel uitmaakt van de standaarddienstverlening van inschrijver, dienen eventuele kosten hiervoor te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven.
18	Demoscript	koppelingen	Opdrachtgever stelt dat het tonen van toekomstige functionaliteiten tijdens de demo niet is toegestaan. Dit impliceert dat alle koppelingen voorafgaand aan eventuele gunning gerealiseerd dienen te zijn. Is opdrachtgever bereid deze eis te heroverwegen, teneinde onnodige kosten voor opdrachtnemers voorafgaand aan gunning te beperken?	Voor de demo volstaat dat de betreffende functionaliteit en koppeling aantoonbaar beschikbaar zijn in de eigen omgeving of demo omgeving van de inschrijver. Indien een koppeling in de demo omgeving niet werkend kan worden getoond, mag de werking worden toegelicht met schermafdrukken of een filmpje. Het aanbieden en tonen van uitsluitend toekomstige, nog niet beschikbare functionaliteit is niet toegestaan. Functionaliteit uit het Programma van Eisen moet bij inschrijving aantoonbaar gereed zijn en onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing.
19	PvE	Eisen/wensen	Kunt u bevestigen dat no-showdetectie en vrijgave van capaciteit in de basisoplossing ook mag worden gerealiseerd via check-in, reminder, handmatige bevestiging of reserveringsregels, aangezien sensoren en IoT als optionele uitbreiding zijn beschreven?	Ja, HLTsamen bevestigt dat no showdetectie en het vrijgeven van capaciteit in de basisoplossing op verschillende wijzen mag worden ondersteund, bijvoorbeeld via check in, reminders, handmatige bevestiging of reserveringsregels. HLTsamen schrijft hiervoor geen specifieke werkwijze voor. Dit laat onverlet dat sensoren en IoT als optionele uitbreiding onderdeel blijven van de aanbestedingsstukken. De aangeboden oplossing moet daarom zodanig zijn ingericht of uitbreidbaar zijn dat ondersteuning van no showdetectie door middel van sensoren in de toekomst mogelijk is.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	PvE	Verduidelijking PvE eisen 6.23 en 6.24 (toegangsbeperking via SSO)	In een SaaS-architectuur is toegangsbeperking per tenant op IP-niveau of via geoblocking niet mogelijk. Onze oplossing koppelt aan uw Microsoft 365-omgeving via Single Sign-On (Entra ID). Daarmee is uw eigen Conditional Access-beleid onverkort van toepassing op de toegang tot onze applicatie en kunt u toegang centraal beperken op: toegestane IP-adressen of locatie-bereiken (named locations), specifieke landen (geoblocking), apparaatcompliance, MFA en risicoscores. Deze identity-gestuurde aanpak is sterker en flexibeler dan toegangsbeperking op applicatieniveau en wordt door Microsoft en Forum Standaardisatie als best practice gehanteerd. Kunt u bevestigen dat het invullen van eisen 6.23 en 6.24 via SSO en Conditional Access in uw Entra ID acceptabel is, en dat dit principe ook geldt voor overige toegangsbeperkende eisen in het Programma van Eisen?	Ja, HLTsamen bevestigt dat invulling van eisen 6.23 en 6.24 via Single Sign On en Conditional Access binnen Microsoft Entra ID acceptabel is, mits hiermee aantoonbaar hetzelfde doel wordt bereikt. Dit geldt ook voor overige toegangsbeperkende eisen in het Programma van Eisen, voor zover de toegangsbeperking aantoonbaar via Conditional Access of een gelijkwaardige inrichting kan worden gerealiseerd en effectief doorwerkt op de toegang tot de aangeboden applicatie. Inschrijver dient duidelijk toe te lichten op welke wijze dit wordt ondersteund en welke inrichting hiervoor aan de zijde van HLTsamen nodig is.
21	NvI 1	Verdieping NvI I vraag 8 (Plugin-definitie)	Eis 5.2 noemt Flash, Silverlight, ActiveX en Java als voorbeelden van uitgesloten plug-ins. Dit zijn historische browser-extensies die niet meer worden ondersteund door moderne browsers. Wij verzoeken u te bevestigen dat eis 5.2 uitsluitend ziet op browser-plug-ins van deze categorie en niet op moderne integraties zoals Microsoft 365 Office add-ins of Microsoft Teams apps, die via het Microsoft-ecosysteem worden gepubliceerd, beheerd en geüpdatet.	HLTsamen bevestigt dat eis 5.2 ziet op traditionele browser plug ins zoals Flash, Silverlight, ActiveX en Java of vergelijkbare extensies. Moderne integraties zoals Microsoft 365 Office add ins en Microsoft Teams apps zijn toegestaan, mits deze passen binnen het Microsoft ecosysteem en voldoen aan de geldende eisen op het gebied van informatiebeveiliging, beheerbaarheid en gebruikersondersteuning. Inschrijver dient duidelijk toe te lichten welke integraties worden ingezet en welke inrichting of toestemming daarvoor aan de zijde van HLTsamen nodig is.
22	Planning	Presentaties & demo's	In paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument is abusievelijk een onjuiste datum opgenomen voor de demo's. De demo's vinden plaats op donderdag 2 juli aanstaande en dus niet op dinsdag 7 juli. Inschrijvers wordt verzocht hiermee rekening te houden en tijd beschikbaar te houden op 2 juli aanstaande. Na ontvangst en controle van de inschrijvingen worden de demosesies ingepland. Inschrijvers ontvangen hierover zo spoedig mogelijk nadere informatie. De volgorde van de demosesies wordt bepaald op basis van de volgorde van binnenkomst van de inschrijvingen.	