



# ITSM OPLOSSING

**SELECTIELEIDRAAD EUROPESE NIET-  
OPENBARE AANBESTEDING  
NAMENS WERKORGANISATIE HLTSAMEN**



Datum : 08 mei 2026  
Ons kenmerk : 202503 – 2500069

# INHOUD

<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	AANBESTEDENDE DIENST(EN) .....	5
1.2	RIJK .....	5
1.3	DOEL SELECTIELEIDRAAD .....	5
1.4	OPDRACHT .....	6
1.4.1	AANLEIDING .....	6
1.4.2	DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT .....	6
1.4.3	AFBAKENING VAN DE OPDRACHT .....	6
1.4.4	OMVANG VAN DE OPDRACHT .....	7
1.4.5	MAATSCHAPPELIJKE EN ORGANISATORISCHE UITGANGSPUNTEN .....	7
1.4.6	VARIANTEN .....	7
1.5	HUIDIGE SITUATIE .....	7
1.6	GEWENSTE SITUATIE .....	8
1.7	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN .....	8
1.8	PERCELENVERDELING .....	8
1.9	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST .....	8
1.10	HERZIENINGSCLAUSULE .....	9
1.11	INDEXERING .....	11
1.12	KOSTENVERGOEDING .....	11
1.13	TAAL .....	11
1.14	VERTROUWELIJKHEID .....	11
<b>2.</b>	<b>PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING .....</b>	<b>12</b>
2.1	ALGEMEEN .....	12
2.2	PLANNING .....	12
2.3	COMMUNICATIE .....	13
2.4	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN .....	13
2.5	INLICHTINGEN .....	13
2.6	INDIENEN VERZOEK TOT DEELNEMING, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN .....	14
2.6.1	ONDERTEKENING DOCUMENTEN .....	14
2.6.2	DIGITAAL AANMELDEN .....	14
2.6.3	INTREKKING VERZOEK TOT DEELNEMING .....	14
2.6.4	OPENING KLUIS .....	14
2.7	AANVULLING VAN HET VERZOEK TOT DEELNEMING .....	14
2.8	ONGELDIGE VERZOEKEN TOT DEELNEMING .....	14
2.9	VOORBEHOUD UITNODIGING .....	14
2.10	BESLUITVORMING OMTRENT DE BESLISSING OVER UITSLUITING/AFWIJZING EN UITNODIGING TOT INSCHRIJVEN .....	15
2.11	UITNODIGING TOT INSCHRIJVING .....	15
2.12	AANMELDING ALS COMBINATIE .....	15
2.13	AANMELDING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S)) .....	15
2.14	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN .....	15
2.15	VOORWAARDEN .....	15
2.16	SELECTIEBESLISSING .....	16
2.17	INSTEMMING MET VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE .....	16
<b>3.</b>	<b>BEOORDELING EN SELECTIE VAN GEGADIGDEN .....</b>	<b>17</b>
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN .....	17
3.2	UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND .....	17
3.3	GESCHIKTHEIDSEISEN .....	17

3.3.1	HANDELSREGISTER .....	18
3.3.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT:.....	18
3.3.3	TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID.....	18
3.4	OVERIGE EISEN .....	19
3.5	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA SELECTIEBESLISSING.....	20
<b>4.</b>	<b>BEOORDELING SELECTIEFASE .....</b>	<b>22</b>
4.1	ALGEMEEN .....	22
4.2	BEOORDELING COMPLEETHEID AANGELEVERDE STUKKEN .....	22
4.3	BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN .....	22
4.4	UITSLAG SELECTIEFASE.....	22
4.5	SELECTIECRITERIA.....	22
4.5.1	SC-1 VISIE EN POSITIONERING (WEGING 60%).....	23
4.5.2	SC-2 REFERENTIES EN RELEVANTE ERVARING (WEGING 40%) .....	23
4.6	BEOORDELINGSTABELLEN SELECTIECRITERIA.....	25
4.7	LOTING.....	26
<b>5.</b>	<b>EISEN EN GUNNINGSCRITERIA VOOR DE LATERE GUNNINGSFASE .....</b>	<b>28</b>
5.1	PROGRAMMA VAN EISEN .....	28
5.2	UITVOERINGSEISEN .....	28
5.3	ICT-KWALITEITSNORMEN.....	30
5.4	BEOORDELING EN GUNNING .....	30
5.5	GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK .....	30
5.5.1	GUNNINGSCRITERIA .....	31
<b>6.</b>	<b>KLACHTENREGELING .....</b>	<b>31</b>
<b>7.</b>	<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>32</b>
7.1	BEGRIPPENLIJST .....	32

## **LEESWIJZER**

### Hoofdstuk 1 - Inleiding

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

### Hoofdstuk 2 - Procedurele aspecten van de aanbesteding

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals het doel van de selectiefase, de planning, de Nota van Inlichtingen, de wijze en vormvereisten van aanmelden, de voorbehouden en rechtsbescherming.

### Hoofdstuk 3 - Kwalitatieve beoordeling en selectie van gegadigden – Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen en het selectie criterium die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

### Hoofdstuk 4 - Beoordeling selectiefase

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van de aanmeldingen en uitslag van de selectiefase beschreven.

### Hoofdstuk 5 – Eisen en gunningscriteria voor de latere gunningsfase

Dit hoofdstuk gaat in op de gunningscriteria voor de gunningsfase die op de selectiefase volgt en op de beoordeling van de ingediende offertes.

### Hoofdstuk 6 - Klachtenregeling

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

### Hoofdstuk 7 - Bijlagen

In dit hoofdstuk is een aantal bijlagen opgenomen dat behoort tot de aanbestedingsleidraad.

# 1. INLEIDING

Fijn dat u interesse heeft in deze Europese niet-openbare aanbesteding voor een IT Service Management oplossing van HLTsamen. Deze aanbesteding wordt begeleid door Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (hierna: RIJK) en uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012.

De aanbesteding verloopt in twee fasen. In de eerste fase – de selectiefase – kunnen geïnteresseerde partijen (gegadigden) zich aanmelden door middel van een verzoek tot deelneming. Op basis van deze aanmeldingen selecteert HLTsamen een beperkt aantal partijen dat wordt uitgenodigd om een inschrijving in te dienen in de gunningsfase.

In deze selectieleidraad leest u hoe de procedure verloopt en welke voorwaarden van toepassing zijn. Met het indienen van een verzoek tot deelneming verklaart u zich akkoord met de inhoud van deze selectieleidraad en de bijbehorende bijlagen.

## 1.1 AANBESTEDENDE DIENST(EN)

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

HLTsamen is de ambtelijke organisatie van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen en ondersteunt daarnaast de ISD Bollenstreek. De organisatie telt circa 600 medewerkers en levert dienstverlening aan drie gemeentebesturen en ongeveer 80.000 inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

HLTsamen is een compacte en wendbare organisatie die zich richt op het verder professionaliseren van haar dienstverlening en het efficiënt inzetten van digitale ondersteuning daarbij.

## 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](http://www.stichtingrijk.nl).

## 1.3 DOEL SELECTIELEIDRAAD

Deze selectieleidraad beschrijft de aanbestedingsprocedure, de opdracht en de wijze waarop gegadigden zich kunnen aanmelden voor de selectiefase.

Het doel van de selectiefase is het selecteren van maximaal vijf (5) geschikte gegadigden die worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen in de gunningsfase. Iedere geïnteresseerde partij kan een verzoek tot deelneming indienen.

Indien meer dan vijf (5) gegadigden voldoen aan de gestelde eisen, vindt een nadere selectie plaats op basis van de criteria zoals opgenomen in hoofdstuk 4.

De geselecteerde gegadigden worden uitgenodigd voor de gunningsfase. De overige gegadigden ontvangen een gemotiveerde afwijzing.

Deze selectieleidraad dient te worden gelezen in samenhang met de aankondiging op TenderNed. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de inhoud van deze selectieleidraad.

## **1.4 OPDRACHT**

### **1.4.1 AANLEIDING**

HLTsamen staat voor de opgave om haar IT-dienstverlening verder te professionaliseren en toekomstbestendig in te richten. De huidige ITSM-oplossing ondersteunt de organisatie al geruime tijd, maar sluit in toenemende mate onvoldoende aan op de gewenste ontwikkeling richting standaardisatie, beheersbaarheid en verdere digitalisering van dienstverlening.

In de afgelopen jaren is de inrichting van de oplossing sterk aangepast aan de specifieke werkwijze van de organisatie. Dit heeft geleid tot toenemende complexiteit en een afhankelijkheid van maatwerk en interne specialistische kennis, wat de beheersbaarheid en doorontwikkeling onder druk zet.

Daarnaast heeft HLTsamen ervoor gekozen om IT-dienstverlening en facilitaire dienstverlening te scheiden. Voor het facilitaire domein wordt een separate aanbesteding uitgevoerd. Dit vraagt om een herpositionering van de ITSM-oplossing, met een duidelijke focus op ICT-processen en goede integratie met andere systemen.

Deze ontwikkelingen vormen de aanleiding voor deze aanbesteding.

### **1.4.2 DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT**

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren van een leverancier voor een toekomstbestendige IT Service Management oplossing die de ICT-dienstverlening van HLTsamen effectief ondersteunt en aansluit bij de schaal en ontwikkelambities van de organisatie.

De oplossing is gebaseerd op ITIL-principes en best practices en draagt bij aan standaardisatie, beheersbaarheid en verdere digitalisering van dienstverlening. Daarnaast vergroot de oplossing de zelfredzaamheid van gebruikers en sluit deze aan op het bestaande applicatielandschap.

De onderhavige selectiefase heeft tot doel een beperkt aantal geschikte gegadigden te selecteren. In deze fase wordt beoordeeld welke leveranciers qua visie, productrichting en ervaring het beste aansluiten bij de doelstellingen en context van HLTsamen.

### **1.4.3 AFBAKENING VAN DE OPDRACHT**

De scope van deze aanbesteding omvat:

- een IT Service Management oplossing gericht op ICT-dienstverlening
- ondersteuning van ITSM-processen conform ITIL
- inrichting, implementatie en beheer van de oplossing, inclusief training en begeleiding bij adoptie
- migratie van relevante gegevens vanuit de huidige TOPdesk-omgeving, waaronder meldingen, gebruikers en configuratie-items
- levering als volledig SaaS-oplossing zonder aanvullende clientinstallaties

De scope omvat nadrukkelijk niet:

- een facilitair managementinformatiesysteem

- maatwerkontwikkeling buiten de standaardfunctionaliteit van de oplossing
- andere bedrijfsvoeringssystemen buiten het ITSM-domein

Wel wordt verwacht dat de oplossing:

- kan integreren met andere systemen binnen het applicatielandschap, waaronder Microsoft 365
- kan samenwerken met het separaat aan te besteden facilitaire systeem via koppelingen

#### **1.4.4 OMVANG VAN DE OPDRACHT**

De opdracht heeft betrekking op een organisatie met circa 500 eindgebruikers en ongeveer 60 ITSM-behandelaars, waarbij de oplossing wordt ingezet voor de ondersteuning van alle primaire IT-serviceprocessen.

De exacte contractomvang, looptijd en financiële kaders worden in de gunningsfase nader uitgewerkt. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **1.4.5 MAATSCHAPPELIJKE EN ORGANISATORISCHE UITGANGSPUNTEN**

Bij de uitvoering van de opdracht hanteert HLTsamen de volgende uitgangspunten:

- inzet op standaardisatie en het beperken van complexiteit
- optimale inzet van beschikbare publieke middelen
- beheersbaarheid van systemen binnen een relatief compacte organisatie
- bevordering van digitale dienstverlening en selfservice
- aandacht voor informatiebeveiliging, privacy en continuïteit
- aansluiting op landelijke ontwikkelingen en gangbare ITSM best practices

#### **1.4.6 VARIANTEN**

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Gelet op het doel van de selectiefase, namelijk het selecteren van een beperkt aantal geschikte gegadigden op basis van visie, positionering en ervaring, wordt in deze fase geen ruimte geboden voor alternatieve oplossingsrichtingen buiten de gevraagde kaders.

### **1.5 HUIDIGE SITUATIE**

HLT samen ondersteunt met haar huidige ITSM-oplossing circa 500 medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden. Binnen deze omgeving maken eindgebruikers gebruik van selfservicefunctionaliteit en worden meldingen, serviceverzoeken en wijzigingen afgehandeld via ingerichte workflows.

De oplossing wordt organisatiebreed ingezet en ondersteunt naast IT-processen ook facilitaire processen. In totaal zijn circa 90 behandelaars actief, waarvan ongeveer 60 binnen IT Service Management en circa 30 binnen het facilitaire domein.

Hoewel de oplossing functioneel breed wordt gebruikt, sluit deze in toenemende mate onvoldoende aan bij de huidige behoeften. Met name op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit binnen de standaardfunctionaliteit, integraties met moderne applicaties zoals Microsoft 365 en de beschikbaarheid van managementinformatie worden beperkingen ervaren.

Daarnaast leidt de huidige inrichting tot een relatief hoge beheerinspanning en een afhankelijkheid van specifieke kennis, wat de doorontwikkeling en wendbaarheid van de IT-dienstverlening belemmert.

## **1.6 GEWENSTE SITUATIE**

HLTsamen beoogt een toekomstbestendige ITSM-oplossing die de IT-dienstverlening effectief ondersteunt en aansluit bij de schaal en werkwijze van de organisatie.

De oplossing is volledig SaaS en gebaseerd op standaardfunctionaliteit en best practices, waarbij ITSM-processen op een eenduidige en beheersbare wijze worden ondersteund. De oplossing ondersteunt in ieder geval de primaire ITSM-processen zoals incidentmanagement, service request management, wijzigingsbeheer en configuratiemanagement.

Gebruiksvriendelijkheid staat centraal, met een toegankelijke selfserviceomgeving die de zelfredzaamheid van gebruikers vergroot. Daarnaast biedt de oplossing goede integratiemogelijkheden met het bestaande applicatielandschap, waaronder Microsoft 365, en ondersteunt deze het verkrijgen van inzicht en sturing via rapportages en managementinformatie.

HLTsamen streeft naar een oplossing die snel implementeerbaar is, beperkt afhankelijk is van maatwerk en specialistische kennis en ruimte biedt voor verdere doorontwikkeling.

Van de leverancier wordt verwacht dat deze actief bijdraagt aan de inrichting en doorontwikkeling van de oplossing en HLTsamen begeleidt bij het toepassen van ITSM best practices.

Samenwerking met andere systemen, waaronder het separaat aan te besteden facilitaire systeem, vormt daarbij een belangrijk uitgangspunt.

## **1.7 SAMENVOEGEN EN SPLITSEN**

HLTsamen kiest ervoor om de IT Service Management oplossing als één geïntegreerde opdracht in de markt te zetten. De opdracht omvat de levering, implementatie en ondersteuning van een SaaS ITSM-oplossing voor de ondersteuning van ICT-dienstverlening.

De verschillende onderdelen van de opdracht, waaronder functionaliteit, processen, data en beheer, zijn functioneel en technisch nauw met elkaar verbonden. Om die reden wordt gekozen voor één opdrachtnemer die integraal verantwoordelijk is voor de werking en doorontwikkeling van de oplossing.

Het opsplitsen van de opdracht zou leiden tot verhoogde complexiteit in aansturing, onduidelijkheid in verantwoordelijkheden en hogere beheerkosten.

HLTsamen kiest er daarnaast bewust voor om de ITSM-oplossing niet te combineren met het facilitaire domein. Voor het facilitaire systeem wordt een separate aanbesteding uitgevoerd.

## **1.8 PERCELENVERDELING**

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. Gezien de functionele en technische samenhang van de ITSM-oplossing is een integrale opdracht de meest doelmatige en proportionele keuze.

## **1.9 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST**

Het betreft een overeenkomst van opdracht voor de levering van een SaaS IT Service Management oplossing, inclusief implementatie, hosting, onderhoud, ondersteuning en doorontwikkeling.

Er wordt één overeenkomst gesloten met één opdrachtnemer, die integraal verantwoordelijk is voor de levering en werking van de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

#### Startdatum overeenkomst

De overeenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening door beide partijen. Vanaf dat moment kan de opdrachtnemer starten met werkzaamheden gericht op het beschikbaar stellen en inrichten van de SaaS-oplossing.

De feitelijke ingebruikname 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, bestaande uit:

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

Verlenging vindt uitsluitend plaats na een positief besluit van HLTsamen.

#### SLA, onderhoud en licentie

De opdrachtnemer levert een Service Level Agreement waarin afspraken zijn vastgelegd over onder meer beschikbaarheid, support, onderhoud en beveiliging van de oplossing.

De SaaS-licentie omvat het gebruiksrecht van de oplossing, hosting, updates, beveiliging en technisch onderhoud.

#### Toepasselijke voorwaarden

Op de overeenkomst zijn de GIBIT 2025 van toepassing, evenals een verwerkersovereenkomst conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer wordt contractueel beperkt, waarbij de exacte invulling in de overeenkomst wordt vastgelegd.

### **1.10 HERZIENINGSCLAUSULE**

Herzieningsclausules en opties dragen bij aan de flexibiliteit van de opdracht en bieden HLTsamen de mogelijkheid om gedurende de looptijd in te spelen op veranderende omstandigheden, technologische ontwikkelingen en wijzigingen in de organisatie.

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

De eisen aan herzieningsclausules zijn uitgewerkt in artikel 2.163c, lid 2, van de Aanbestedingswet. Dit houdt in dat een herzieningsclausule:  
een omschrijving bevat van de aard en omvang van mogelijke wijzigingen of opties;  
de voorwaarden beschrijft waaronder deze kunnen worden toegepast;  
geen wijzigingen bevat die de algemene aard van de opdracht veranderen.

#### **Toepassing herzieningsclausules**

##### 1. Uitbreiding van functionaliteit binnen de ITSM oplossing

Binnen de looptijd van de overeenkomst kan HLTsamen gebruikmaken van opties voor uitbreiding van functionaliteit binnen de ITSM oplossing, voor zover deze passen binnen de aard van een IT Service Management platform.

Het kan daarbij onder meer gaan om:

- uitbreiding met aanvullende ITSM modules, zoals configuratiemanagement, kennismanagement of servicecatalogusfunctionaliteit;
- uitbreiding van rapportage- en analysemogelijkheden, gericht op sturing, performance en gebruik;
- integratie met andere systemen binnen het applicatielandschap, waaronder Microsoft 365 en andere relevante applicaties;
- ondersteuning door automatisering, data-analyse of AI-functionaliteit, bijvoorbeeld voor selfservice, triage van meldingen of kennisontsluiting;

Uitbreidingen dienen altijd ondersteunend te zijn aan IT serviceprocessen en mogen de aard van de opdracht niet wijzigen.

## 2. Aanpassing van gebruik en licenties

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het gebruik van de ITSM oplossing wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van veranderingen in de organisatie, het aantal medewerkers of de inrichting van processen.

HLTsamen behoudt zich het recht voor om:

- het aantal gebruikers en behandelaars aan te passen;
- licenties op en af te schalen;
- functionaliteit toe te voegen of te beperken binnen de contractuele kaders.

Deze wijzigingen vinden plaats binnen de bestaande prijsstructuur en leiden niet tot een wijziging van de aard van de opdracht.

## 3. Doorontwikkeling en aansluiting op technologische ontwikkelingen

De ITSM oplossing dient gedurende de looptijd aan te sluiten op relevante technologische ontwikkelingen.

HLTsamen kan gebruikmaken van opties voor:

- het benutten van nieuwe functionaliteiten binnen het platform van de leverancier;
- aansluiting op nieuwe of gewijzigde functionaliteiten binnen het Microsoft ecosysteem;
- doorontwikkeling gericht op gebruiksgemak, selfservice en automatisering.

Voorwaarde is dat deze ontwikkelingen passen binnen de scope van de overeenkomst en bijdragen aan de ondersteuning van IT dienstverlening.

## 4. Migratie van gegevens

HLTsamen kan gedurende de looptijd gebruikmaken van een optie voor (aanvullende) migratie van gegevens vanuit de huidige omgeving naar de nieuwe ITSM oplossing.

Deze migratie kan betrekking hebben op:

- configuratiegegevens, zoals configuratie-items en relaties (CMDB);
- relevante gegevens uit meldingen en serviceverzoeken;
- een nader te bepalen deel van historische gegevens.

De exacte omvang en diepgang van de migratie worden op het moment van toepassing bepaald, waarbij rekening wordt gehouden met proportionaliteit, functionaliteit en beheersbaarheid.

De opdrachtnemer ondersteunt deze migratie door middel van analyse, conversie en validatie van gegevens, binnen de afgesproken kaders.

## 5. Afbakening

De herzieningsclausules zien uitsluitend op wijzigingen binnen de scope van de ITSM oplossing.

Uitdrukkelijk geldt dat uitbreidingen:

- geen betrekking hebben op facilitaire processen of reserveringsfunctionaliteit;
- geen andere bedrijfsvoeringssystemen omvatten buiten het ITSM domein.

Deze functionaliteiten maken onderdeel uit van separate trajecten en aanbestedingen.

### **1.11 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.

### **1.12 KOSTENVERGOEDING**

Door HLTsamen worden geen kosten vergoed voor het doen van een verzoek tot deelneming en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de selectiefase, ongeacht of deze al dan niet leiden tot het sluiten van een overeenkomst.

### **1.13 TAAL**

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

### **1.14 VERTROUWELIJKHEID**

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en HLTsamen. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en HLTsamen mag niets uit de selectieleidraad worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure). RIJK en HLTsamen zullen alle haar in het kader van de selectie door gegadigde verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen gegadigde geen inzage verstrekken (in delen van) de verzoeken van andere gegadigden, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een gegadigde instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

## 2. PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

### 2.1 ALGEMEEN

HLTsamen voert een Europese aanbesteding uit volgens de niet-openbare procedure (met voorafgaande selectie), conform de Aanbestedingswet 2012.

De opdracht betreft de levering van een IT Service Management oplossing en wordt gegund op basis van de economisch meest voordelige inschrijving, waarbij wordt uitgegaan van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De aanbesteding bestaat uit twee fasen:

1. selectiefase: geïnteresseerde partijen dienen een verzoek tot deelneming in
2. gunningsfase: geselecteerde partijen worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen

In de selectiefase worden maximaal vijf (5) gegadigden geselecteerd die worden toegelaten tot de gunningsfase.

Deze selectieleidraad beschrijft de eerste fase van de aanbestedingsprocedure en bevat een globale omschrijving van de opdracht en de selectieprocedure. Gegadigden dienen de instructies in deze selectieleidraad te volgen bij het indienen van hun verzoek tot deelneming.

### 2.2 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.

Activiteit	Datum
Datum van publicatie selectieleidraad	08 mei 2026
<b>Selectiefase</b>	
Uiterste datum voor indienen van vragen over de selectieleidraad en bijlagen	22 mei 2026 om 10:00 uur
Nota van Inlichtingen selectiefase, met antwoorden op de gestelde vragen	29 mei 2026
Sluitingsdatum en tijdstip indienen verzoeken tot deelneming in TenderNed	10 juni 2026 om 10:00 uur
Versturen proces verbaal van aanmelding (Let op: wordt niet automatisch gegenereerd als taak in TenderNed.	10 juni 2026
Beoordeling van de aanmeldingen door de selectiecommissie (van HLTsamen)	10 t/m 25 juni 2026
Versturen voornemen tot uitnodigen/afwijzen (selectiebeslissing)	26 juni 2026

Standstill termijn	29 juni 2026 – 20 juli 2026
<b>Gunningsfase</b>	
Uitnodigingen tot inschrijving	07 september 2026
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen I (NvI I) over de Gunningsleidraad en bijlagen	24 september 2026
Nota van Inlichtingen I gunningsfase, met antwoorden op de gestelde vragen (publicatie)	05 oktober 2026
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen II (NvI II) over de Gunningsleidraad en bijlagen	12 oktober 2026
Nota van Inlichtingen II gunningsfase, met antwoorden op de gestelde vragen (publicatie)	16 oktober 2026
Sluitingsdatum en tijdstip indienen inschrijvingen in TenderNed	27 oktober 2026
Versturen proces verbaal van inschrijving (Deze taak is wel onderdeel van TenderNed)	27 oktober 2026
Beoordeling van de inschrijvingen door het beoordelingsteam (van HLTsamen)	28 oktober 2026 t/m 12 november 2026
Demo's & presentaties	17/ 19 november 2026
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	25 november 2026
Standstill termijn	20 kalenderdagen
Bericht einde standstill-termijn	16 december 2026

### 2.3 COMMUNICATIE

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Louis van den Dungen van RIJK.

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. Het is niet toegestaan om buiten TenderNed om contact op te nemen met medewerkers van HLTsamen of betrokken adviseurs. Overtreding kan leiden tot uitsluiting van deelname.

### 2.4 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Indien een gegadigde onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of mogelijke strijdigheden met wet- en regelgeving constateert in de aanbestedingsstukken, dient hij dit tijdig via TenderNed te melden.

Indien geen tijdige vragen of bezwaren worden ingediend, wordt de gegadigde geacht te hebben ingestemd met de inhoud van de aanbestedingsstukken.

### 2.5 INLICHTINGEN

Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld tot de in de planning opgenomen datum.

De antwoorden worden geanonimiseerd gepubliceerd in een Nota van Inlichtingen. Alleen informatie die is opgenomen in een Nota van Inlichtingen is bindend.

Indien nodig kan een aanvullende Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd.

## **2.6 INDIENEN VERZOEK TOT DEELNEMING, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN**

Verzoeken tot deelneming dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum via TenderNed te worden ingediend. Aanmeldingen die niet via TenderNed of te laat worden ingediend, zijn ongeldig.

De gevraagde documenten dienen volledig en correct te worden aangeleverd. De Algemene Verklaring (bijlage A) dient ondertekend te worden toegevoegd.

### **2.6.1 ONDERTEKENING DOCUMENTEN**

De documenten die bij een verzoek tot deelneming moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage A (Algemene Verklaring gegadigde) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage A, toegevoegd aan de digitale aanmelding op TenderNed.

### **2.6.2 DIGITAAL AANMELDEN**

De gegadigde is zelf verantwoordelijk voor tijdige en correcte indiening van de aanmelding via TenderNed.

Bij technische problemen dient dit vóór sluiting van de termijn via TenderNed te worden gemeld. HLTsamen beoordeelt of en op welke wijze het aanbestedingsproces wordt aangepast.

### **2.6.3 INTREKKING VERZOEK TOT DEELNEMING**

Een gegadigde kan - voor zover hij zijn verzoek tot deelneming eerder heeft ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.2 genoemde sluitingstermijn zijn aanmelding intrekken.

### **2.6.4 OPENING KLUIS**

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de aanmeldingen zoals bovenstaand vermeld.

De opening van de aanmeldingen is niet openbaar.

## **2.7 AANVULLING VAN HET VERZOEK TOT DEELNEMING**

Na indiening kan een verzoek tot deelneming niet worden gewijzigd, tenzij HLTsamen om een toelichting of aanvulling vraagt.

In dat geval dient de gegadigde binnen de gestelde termijn de gevraagde informatie aan te leveren. Dit betreft geen herkansing, maar uitsluitend een verduidelijking van de bestaande aanmelding.

## **2.8 ONGELDIGE VERZOEKEN TOT DEELNEMING**

Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen in deze selectieleidraad of die voorwaarden bevatten, zijn ongeldig.

HLTsamen behoudt zich het recht voor om een aanmelding alsnog ongeldig te verklaren indien bij verificatie blijkt dat deze niet voldoet.

## **2.9 VOORBEHOUD UITNODIGING**

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

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

## **2.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE BESLISSING OVER UITSLUITING/AFWIJZING EN UITNODIGING TOT INSCHRIJVEN**

Alle gegadigden worden gelijktijdig geïnformeerd over de uitkomst van de selectiefase.

Aan een voorgenomen selectiebeslissing kunnen geen rechten worden ontleend.

## **2.11 UITNODIGING TOT INSCHRIJVING**

De geselecteerde gegadigden ontvangen een uitnodiging om deel te nemen aan de gunningsfase.

## **2.12 AANMELDING ALS COMBINATIE**

Aanmelding als combinatie of met inzet van onderaannemers is toegestaan.

De gegadigde dient dit aan te geven in het UEA en blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht.

Op alle betrokken partijen zijn de uitsluitingsgronden van toepassing.

## **2.13 AANMELDING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))**

Aanmelding als hoofdaannemer met inzet van onderaannemers is toegestaan. De hoofdaannemer geeft in het UEA aan welke onderdelen van de opdracht door onderaannemers worden uitgevoerd en welke partijen daarbij betrokken zijn.

Op onderaannemers zijn dezelfde uitsluitingsgronden van toepassing als op de hoofdaannemer. Indien een beroep wordt gedaan op de draagkracht of bekwaamheid van een onderaannemer, dient dit in het UEA te worden aangegeven en dient de betreffende onderaannemer eveneens een ingevuld UEA aan te leveren.

De hoofdaannemer blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, inclusief de werkzaamheden die door onderaannemers worden verricht.

Wijziging van onderaannemers na aanmelding is uitsluitend toegestaan na voorafgaande goedkeuring van HLTsamen.

## **2.14 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN**

Daar waar in de selectieleidraad en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De gegadigde moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan HLTsamen om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

## **2.15 VOORWAARDEN**

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden voor ICT (GIBIT 2025) van toepassing. Algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de gegadigde zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen algemene voorwaarden maakt de aanmelding ongeldig.

### **2.16 SELECTIEBESLISSING**

Na verzending van de selectiebeslissing geldt een standstill-termijn van twintig (20) kalenderdagen.

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing.

### **2.17 INSTEMMING MET VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

Door het indienen van een verzoek tot deelneming verklaart de gegadigde zich akkoord met de inhoud van deze selectieleidraad en de bijbehorende stukken.

Bij aanmelding dient de gegadigde een ondertekende bijlage A (Algemene Verklaring) te overleggen. Hiermee verklaart de gegadigde onder meer dat de verstrekte gegevens juist en volledig zijn en dat de aanbestedingsstukken worden geaccepteerd.

HLTsamen behoudt zich het recht voor om de verstrekte gegevens te verifiëren en nadere toelichting te vragen, waaronder het benaderen van opgegeven referenties.

De gegadigde is verplicht HLTsamen direct te informeren over wijzigingen in zijn situatie die van invloed kunnen zijn op het voldoen aan de gestelde eisen. Dit kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### **3. BEOORDELING EN SELECTIE VAN GEGADIGDEN**

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven.

De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen dienen ertoe HLTsamen te overtuigen dat de gegadigde een integere partij is en bovendien geschikt is om de opdracht goed uit te voeren.

#### **3.1 UITSLUITINGSGRONDEN**

HLTsamensamen zal een verzoek tot deelneming waarop één of meerdere van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, behoudens een eventuele proportionaliteitstoets, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheidseisen en eventuele andere minimumeisen. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

#### **3.2 UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND**

Er geldt een verbod op het gunnen van overheidsopdrachten aan Russische ondernemingen en entiteiten onder Russische zeggenschap. Dit verbod geldt voor alle opdrachten en concessies boven de Europese drempelwaarden.

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.

Ten behoeve van het bepaalde voornoemd vult de inschrijver de bijlage Eigen Verklaring in verband met het Sanctiepakket Rusland in.

#### **3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN**

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Gegadigden 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 gegadigde (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

zijn UEA aangeven. Daarnaast moet hij ervoor zorgen dat de betreffende derde het UEA invult. De gegadigde moet beide UEA's 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 gegadigde dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd.

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

### **3.3.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT:**

#### **Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Gegadigde 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 zijn verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

De gegadigde beschikt over de volgende verzekeringen conform de eisen uit de GIBIT 2025:

1. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
  - minimaal verzekerd bedrag per gebeurtenis conform GIBIT 2025;
  - minimaal twee uitkeringen per jaar;
2. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
  - minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis;
  - minimaal twee uitkeringen per jaar;

### **3.3.3 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID**

Het is van belang dat u aantoonbaar over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

#### Referenties

Om in aanmerking te komen voor deelname aan de gunningsfase dient de gegadigde aantoonbare ervaring te hebben met het leveren en implementeren van een IT Service Management oplossing in de vorm van Software as a Service (SaaS).

De gegadigde 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 de aanmelding succesvol is uitgevoerd.

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

De referentieopdracht heeft betrekking op de implementatie en het gebruiksklaar opleveren van een ITSM-oplossing bij een organisatie met minimaal 200 eindgebruikers

van de ITSM-oplossing. 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 gegadigde beschikt over de noodzakelijke deskundigheid, ervaring en uitvoeringsbekwaamheid om de onderhavige opdracht succesvol te kunnen uitvoeren.

Aanvullend geldt dat de ITSM-oplossing aantoonbaar minimaal zes (6) maanden operationeel in productie is bij de referentieorganisatie op het moment van aanmelding. Dit dient te worden bevestigd door de contactpersoon van de referentieorganisatie in het referentieformulier.

### Kenmerken van de referentieopdracht

De referentieopdracht dient minimaal te voldoen aan de volgende kenmerken:

#### Type oplossing

Het als SaaS-dienst beschikbaar stellen van een IT Service Management oplossing, waarbij de ondersteuning van IT-serviceprocessen een aantoonbaar centraal onderdeel vormt van de oplossing.

De oplossing ondersteunt in ieder geval:

- registratie, afhandeling en opvolging van meldingen en serviceverzoeken;
- workflowmatige ondersteuning van IT-serviceprocessen.

Aanvullende functionaliteit, zoals configuratiemanagement, kennismanagement, rapportages en integraties met Microsoft 365, mag onderdeel uitmaken van de oplossing voor zover deze ondersteunend is aan IT-serviceprocessen.

#### 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 gegadigde dient per referentie gebruik te maken van het referentieformulier dat als bijlage bij deze selectieleidraad is opgenomen (Bijlage B Referentieverklaring). Het formulier dient volledig ingevuld en ondertekend te worden ingediend: sectie 4 door de referentieorganisatie en sectie 5 door de gegadigde zelf. Een onvolledig of niet ondertekend formulier wordt als ongeldig beschouwd.

## **3.4 OVERIGE EISEN**

### Kwaliteitsnormeisen

De gegadigde beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant informatiebeveiligingssysteem en is in verband hiermee in het bezit van een geldig certificaat NEN ISO IEC 27001.

De certificering:

- is geldig op het moment van aanmelding en gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- is voorzien van een verklaring van toepasselijkheid;

De gegadigde voegt een kopie van het certificaat en de verklaring van toepasselijkheid toe aan de aanmelding.

In geval van een combinatie dienen alle combinanten te beschikken over een relevant en geldig certificaat NEN ISO IEC 27001.

Indien een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, dient deze derde eveneens te beschikken over een relevant en geldig certificaat. Voor het bezit van het certificaat kan geen beroep worden gedaan op een derde.

### **3.5 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA SELECTIEBESLISSING**

De gegadigde die HLTsamen voornemens is uit te nodigen, 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 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), genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA), een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding 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 (niet ouder dan zes maanden).

#### **3. Bewijzen van Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering:**

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 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekeringen gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht zijn. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekeringen zijn afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening bewijzen van beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan HLTsamen worden overhandigd als bewijsstuk.

#### **4. Inschrijving beroeps- of handelsregister:**

Gegadigde moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) welke op het tijdstip van de gunningsbeslissing 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.

## **5. Kwaliteitsnormeisen**

Gegadigde moet een kopie van een geldig certificaat NEN ISO IEC 27001 overleggen.

Voor geselecteerde gegadigden 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. BEOORDELING SELECTIEFASE

### 4.1 ALGEMEEN

De beoordeling van de aanmeldingen vindt plaats conform de stappen die in de navolgende paragrafen worden beschreven. De beoordeling wordt uitgevoerd door een selectiecommissie.

### 4.2 BEOORDELING COMPLEETHEID AANGELEVERDE STUKKEN

De selectiecommissie toetst de ingediende aanmeldingen in de eerste plaats op compleetheid. HLTsamen behoudt zich het recht voor verduidelijkende vragen te stellen over de ontvangen aanmeldingen. Zulks uitsluitend naar eigen oordeel van HLTsamen. Gegadigde dient deze vragen binnen twee (2) werkdagen te beantwoorden, waarbij het niet voldoen aan deze voorwaarde kan leiden tot niet in behandeling nemen van de aanmelding.

### 4.3 BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat is vastgesteld of de aanmelding conform de voorschriften volledig is ingediend, worden de aanbiedingen inhoudelijk beoordeeld op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Een gegadigde waarop een uitsluitingsgrond van toepassing is en/of die niet voldoet aan de geschiktheidseisen, wordt onherroepelijk uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Alleen de gegadigden die als gevolg van de uitsluitingsgronden niet zijn uitgesloten en die tevens voldoen aan de geschiktheidseisen kunnen worden uitgenodigd voor de gunningsfase.

### 4.4 UITSLAG SELECTIEFASE

HLTsamensamen wil maximaal vijf (5) gegadigden uitnodigen voor de gunningsfase. Teneinde te komen tot een nadere selectie van deze gegadigden, zijn de hierna beschreven selectiecriteria opgesteld. Deze hebben als doel om met de vijf (5) hoogst scorende gegadigden tot deelname aan de gunningsfase uit te nodigen.

Indien er meerdere gegadigden gezamenlijk op de vijfde positie eindigen, vindt loting plaats door een beëdigd notaris.

Het is u niet toegestaan bij de loting aanwezig te zijn.

### 4.5 SELECTIECRITERIA

De geschiktheidseisen bepalen wie mag meedoen. De selectiecriteria bepalen wie wordt uitgenodigd. In de selectiefase worden de geschikte gegadigden onderling gerangschikt op basis van kwalitatieve criteria die inzicht geven in de visie, positionering en ervaring van de onderneming – niet de oplossing. Doel is het selecteren van de gegadigden die als onderneming het beste aansluiten bij de doelstellingen en context van HLTsamen.

De beoordeling richt zich nadrukkelijk niet op de inhoudelijke uitwerking van de oplossing, maar op de kwaliteit en geschiktheid van de onderneming. Op basis van deze beoordeling worden maximaal vijf (5) gegadigden geselecteerd voor deelname aan de gunningsfase.

De selectiecriteria en wegingsfactoren zijn als volgt:

<b>Selectie criterium</b>	<b>Weging</b>
SC-1 Visie en positionering	60%
SC-2 Referenties en relevante ervaring	40%

De totaalscore wordt bepaald als het gewogen gemiddelde van beide criteria (schaal 0-5).

Bij gelijke totaalscore geldt de volgende volgorde:

1. hoogste score op SC-1
2. hoogste score op SC-2
3. loting

Indien een gegadigde op één van de selectiecriteria een score van 0 behaalt, wordt de aanmelding terzijde gelegd en niet opgenomen in de rangschikking.

De nadere uitwerking van de beoordelingsmethodiek is opgenomen in de beoordelingstabellen in de bijlage.

#### **4.5.1 SC-1 VISIE EN POSITIONERING (WEGING 60%)**

##### **Doel**

Beoordelen in hoeverre de gegadigde beschikt over een samenhangende en toekomstgerichte visie op IT Service Management en in hoeverre de positionering van de onderneming en haar aanbod binnen het ITSM-landschap: wat onderscheidt de onderneming van andere aanbieders en voor welk type organisatie is zij het meest geschikt?

##### **Uitvraag**

De gegadigde levert een visiedocument aan van maximaal twee (2) A4 (exclusief voorblad en bijlagen, lettertype minimaal 10pt, marges minimaal 2 cm). Bij overschrijding wordt tekst vanaf pagina 3 niet beoordeeld.

Het document bevat vier herkenbare onderdelen:

- visie op de ontwikkeling van ITSM en relevante trends
- positionering van de eigen oplossing
- standaardisatie versus flexibiliteit
- concrete vertaling naar HLTsamen

De beantwoording dient concreet en specifiek te worden gerelateerd aan de situatie van HLTsamen. Generieke marketingteksten worden niet gewaardeerd.

##### **Beoordeling**

De beoordeling vindt plaats aan de hand van vier subonderdelen (A t/m D).

Per subonderdeel wordt een score toegekend van 0 tot en met 5.

De eindscore voor SC-1 wordt bepaald als het gemiddelde van de vier scores (afgerond op één decimaal).

Indien op één van de subonderdelen een score van 0 wordt behaald, wordt de aanmelding terzijde gelegd.

#### **4.5.2 SC-2 REFERENTIES EN RELEVANTE ERVARING (WEGING 40%)**

##### **Doel**

Beoordelen in hoeverre de gegadigde beschikt over aantoonbare ervaring met vergelijkbare ITSM-implementaties en beheeromgevingen.

##### **Uitvraag**

De gegadigde levert per referentie een volledig ingevuld en ondertekend referentieformulier aan.

De gegadigde mag maximaal twee (2) referenties indienen (naast de referentie uit de geschiktheidseis).

Per referentie wordt onder meer gevraagd naar:

- organisatie en contactpersoon
- omvang (gebruikers en behandelaars)
- implementatie en ingebruikname
- toegepaste modules en integraties
- implementatieaanpak en mate van standaardisatie
- bevestiging van minimaal 6 maanden operationeel gebruik

HLTsamen behoudt zich het recht voor referenties te verifiëren.

### **Beoordeling**

Per referentie wordt gescoord op vier subaspecten:

- vergelijkbaarheid organisatie
- aard en omvang opdracht
- implementatieaanpak
- beheer na oplevering

Per subaspect wordt een score toegekend van 0 tot en met 5.

De totaalscore per referentie wordt bepaald als het gemiddelde van de vier subaspecten (afgerond op één decimaal).

Indien een referentie op twee of meer subaspecten een score van 0 behaalt, wordt deze referentie niet meegenomen in de beoordeling.

De eindscore voor SC-2 is de hoogste score van de ingediende referenties.

Referenties waarbij sprake is van substantiële maatwerkontwikkeling of structurele afhankelijkheid van de leverancier voor beheer worden lager gewaardeerd.

Voor de beoordeling van SC-2 maakt de gegadigde gebruik van hetzelfde referentieformulier dat ook voor de geschiktheidseis wordt gebruikt (Bijlage B Referentieverklaring). Bovenaan het formulier geeft de gegadigde aan voor welk doel de referentie wordt ingediend. Een referentie die tevens wordt ingediend voor de geschiktheidseis kan ook worden ingediend voor SC-2; dien in dat geval één formulier in met beide opties aangevinkt. Voor SC-2 dient daarnaast het veld 'Toelichting vergelijkbaarheid met HLTsamen' in sectie 3 te zijn ingevuld. Formulieren waarbij dit veld leeg is worden voor SC-2 beoordeeld op basis van de overige feitelijke gegevens in het formulier.

## 4.6 BEOORDELINGSTABELLEN SELECTIECRITERIA

### SC-1 Visie en positionering

SC-1 Visie en positionering · weging 60%		
Waardering	Score	Beoordeling
<b>Onvoldoende</b>	<b>0</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde geen of een volstrekt onvoldoende antwoord gegeven. De uitvraag is niet of nauwelijks beantwoord. Het document bestaat grotendeels uit generieke marketingtekst zonder herkenbare visie op ITSM of onderscheidende positionering van de onderneming. Een score van 0 leidt tot terzijdelegging van de aanmelding.
<b>Matig</b>	<b>1</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde slechts ten dele antwoord gegeven op de uitvraag. Slechts enkele onderdelen zijn inhoudelijk beantwoord. De visie blijft generiek, de positionering is onduidelijk en er is nauwelijks een herkenbare vertaling naar de situatie van HLTsamen. Het document biedt geen meerwaarde of onderscheid.
<b>Voldoende</b>	<b>2</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een voldoende visiedocument aangeleverd. De visie op ITSM is aanwezig maar blijft oppervlakkig en de positionering van de onderneming is summier uitgewerkt met beperkt onderscheidend vermogen. De overige onderdelen zijn herkenbaar beantwoord maar bieden geen duidelijke meerwaarde. Er zijn vraagtekens bij de concreetheid en specificiteit van de beantwoording.
<b>Ruim voldoende</b>	<b>3</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een ruim voldoende visiedocument aangeleverd. De visie op ITSM en de positionering van de onderneming zijn herkenbaar en relevant, maar deels nog algemeen van aard. De koppeling aan de eigen roadmap en het onderscheidend vermogen van de onderneming zijn aanwezig maar niet volledig uitgewerkt. De overige onderdelen zijn beantwoord maar voegen beperkt toe.
<b>Goed</b>	<b>4</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een goed visiedocument aangeleverd. De visie op ITSM is helder en de trends zijn concreet gekoppeld aan de eigen roadmap. De positionering van de onderneming is duidelijk onderbouwd en onderscheidend. De verhouding standaardisatie versus flexibiliteit en de vertaling naar HLTsamen zijn goed uitgewerkt, maar voegen minder toe dan de visie en positionering. Het document biedt meerwaarde en onderscheid.
<b>Zeer goed</b>	<b>5</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een uitstekend visiedocument aangeleverd. De visie op ITSM is toekomstgericht, overtuigend en concreet doorvertaald naar de eigen roadmap. De onderneming is scherp en onderscheidend gepositioneerd binnen het ITSM-landschap, met een diepgaande onderbouwing van wat haar onderscheidt van andere aanbieders. De keuze voor standaardisatie is helder verantwoord en de vertaling naar HLTsamen is concreet en herkenbaar. Het document biedt op alle onderdelen veel onderscheid en meerwaarde.

Werkwijze: beoordelaars beoordelen SC-1 als geheel op een schaal van 0–5. Beoordelaars scoren individueel, daarna consensus. Score 0 leidt tot terzijdelegging van de aanmelding.

## SC-2 Referenties en ervaring

SC-2 Referenties en relevante ervaring · weging 40%		
Waardering	Score	Beoordeling
<b>Onvoldoende</b>	<b>0</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar is de referentie niet relevant of niet verifieerbaar, valt buiten de gestelde termijn van drie jaar, of biedt onvoldoende inzicht om een oordeel te vormen. Een referentie met score 0 telt niet mee in de beoordeling. Indien geen geldige referentie wordt ingediend, leidt dit tot een eindscore van 0 voor SC-2 en terzijdelegging van de aanmelding.
<b>Matig</b>	<b>1</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar sluit de referentie slechts beperkt aan op de uitvraag. De scope vertoont weinig overlap en de implementatieaanpak is onduidelijk of niet onderbouwd. Het beheer na oplevering is nauwelijks toegelicht. De vergelijkbaarheid met HLTsamen is gering. De referentie biedt geen meerwaarde of onderscheid.
<b>Voldoende</b>	<b>2</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een voldoende referentie aangeleverd. De scope wijkt op onderdelen af en de implementatieaanpak is beschreven maar summier. Het beheer na oplevering is operationeel maar verder niet toegelicht. De vergelijkbaarheid met HLTsamen is beperkt aanwezig. De referentie beantwoordt de uitvraag maar biedt geen duidelijke meerwaarde of onderscheid.
<b>Ruim voldoende</b>	<b>3</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een ruim voldoende referentie aangeleverd. De scope kent voldoende overlap, de implementatieaanpak is helder beschreven en het beheer na oplevering is stabiel. De vergelijkbaarheid met HLTsamen is aanwezig. De referentie is relevant maar biedt beperkte meerwaarde of onderscheid.
<b>Goed</b>	<b>4</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een goede referentie aangeleverd. De scope kent sterke overlap met de onderhavige opdracht, de implementatieaanpak is primair op standaard gericht en het beheer is stabiel en met lage beheerinspanning aantoonbaar. De referentieorganisatie is goed vergelijkbaar met HLTsamen. De referentie biedt meerwaarde en onderscheid.
<b>Zeer goed</b>	<b>5</b>	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de gegadigde een uitstekende referentie aangeleverd. De scope van de opdracht komt vrijwel overeen met de onderhavige opdracht, inclusief relevante integraties en migratie. De implementatie is aantoonbaar gebaseerd op standaardfunctionaliteit zonder maatwerk en het beheer na oplevering wordt zelfstandig uitgevoerd door de opdrachtgever met een lage beheerinspanning. De referentieorganisatie is bovendien sterk vergelijkbaar met HLTsamen. De referentie biedt veel onderscheid en meerwaarde.

*Werkwijze: per referentie wordt een score toegekend van 0–5. De eindscore voor SC-2 is de hoogste score van de ingediende referenties. Een referentie met score 0 telt niet mee.*

### 4.7 LOTING

De procedure die gehanteerd wordt in geval van loting is als volgt:

- alle gegadigden welke geschikt zijn voor de vervolgfase worden genummerd;
- de notaris trekt de nummers van de gegadigde en bepaalt zo de ranking van de gegadigden. Hierbij krijgt het eerste nummer dat getrokken wordt rankingnummer '1', het tweede nummer dat getrokken wordt rankingnummer '2' etc.;
- de gegadigden met de rankingnummers 1 tot en met 5 ontvangen, indien ze de door HLTsamen gevraagde bewijsstukken (tijdig) kunnen overleggen, een uitnodiging tot inschrijving;

- indien de gevraagde bewijsstukken niet (tijdig) worden overlegd kan HLTsamen besluiten de desbetreffende gegadigde uit te sluiten en de gegadigde met het opvolgende rankingnummer uit te nodigen;
- indien een gegadigde zich terugtrekt nadat de uitnodigingen tot inschrijving zijn verstuurd, wordt er geen andere partij meer toegevoegd.

## 5. EISEN EN GUNNINGSCRITERIA VOOR DE LATERE GUNNINGSFASE

Na de selectiefase zullen de geselecteerde gegadigden uitgenodigd worden om deel te nemen aan de gunningsfase.

In dit hoofdstuk vindt u ter informatie de eisen en criteria die aan de inschrijving worden gesteld.

Vragen over deze fase dienen pas in de gunningsfase te worden gesteld.

### 5.1 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.

Een programma van eisen wordt eerst in de gunningsfase verstrekt.

### 5.2 UITVOERINGSEISEN

De onderstaande eisen zijn van toepassing op de uitvoering van de opdracht. De opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan deze eisen te voldoen. De eisen zijn op hoofdlijnen geformuleerd om ruimte te laten voor verschillende oplossingsrichtingen vanuit de markt. Waar van toepassing vormt het Programma van Eisen een integraal onderdeel van de uitvoeringseisen en is bepalend voor de concrete invulling.

#### Informatiebeveiliging en privacy

De opdrachtnemer draagt zorg voor een aantoonbaar passend niveau van informatiebeveiliging en privacybescherming, passend bij de aard van de dienstverlening binnen een gemeentelijke organisatie.

Daarbij geldt dat:

- wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ten minste op basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2)
- passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen ter bescherming van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie
- beveiligingsincidenten en datalekken tijdig worden gemeld conform de wettelijke meldplicht
- alle persoonsgegevens worden opgeslagen in datacenters binnen de Europese Unie
- gebruik wordt gemaakt van versleuteling conform actuele standaarden, waaronder minimaal AES256 voor opgeslagen data en TLS conform de NCSC-richtlijnen voor transportbeveiliging
- de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC worden toegepast

De opdrachtnemer houdt het NEN-ISO/IEC 27001-certificaat, dat als geschiktheidseis is gesteld, gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst in stand. Bij verlies of intrekking van het certificaat stelt de opdrachtnemer HLTsamen hiervan onmiddellijk op de hoogte en toont aan dat het vereiste beveiligingsniveau anderszins geborgd blijft.

#### Continuïteit en beschikbaarheid

De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en de beschikbaarheid van de ITSM-oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Daarbij wordt verwacht dat:

- de oplossing betrouwbaar en stabiel functioneert conform gangbare servicelevels voor SaaS-oplossingen
- er aantoonbare voorzieningen zijn voor back-up, herstel en uitwijk, waarbij back-ups versleuteld worden opgeslagen
- beveiligingsupdates en patches tijdig worden uitgerold conform een vastgesteld patchbeleid
- er een helder beleid is voor onderhoudsvensters en de communicatie daarover richting HLTsamen

De concrete servicelevels, reactie- en oplostijden en beschikbaarheidsnormen worden vastgelegd in de overeenkomst en bijbehorende SLA.

#### Beheer en doorontwikkeling

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en de doorontwikkeling van de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Daarbij geldt dat:

- updates en verbeteringen periodiek beschikbaar worden gesteld zonder dat dit leidt tot verlies van functionaliteit of data
- de oplossing blijft aansluiten op relevante technologische en functionele ontwikkelingen, waaronder de Microsoft 365-omgeving van HLTsamen
- wijzigingen met impact op de inrichting of werking van de oplossing tijdig worden aangekondigd en in overleg met HLTsamen worden doorgevoerd
- functioneel beheerders van HLTsamen de oplossing zelfstandig kunnen beheren en doorontwikkelen binnen de standaardfunctionaliteit, zonder structurele afhankelijkheid van de opdrachtnemer

#### Samenwerking

De opdrachtnemer werkt actief samen met HLTsamen bij de uitvoering van de overeenkomst.

Dit betekent onder meer dat:

- periodiek overleg plaatsvindt over voortgang, prestaties en doorontwikkeling
- transparant wordt gecommuniceerd over incidenten, wijzigingen en relevante ontwikkelingen
- duidelijke afspraken worden gemaakt over aanspreekpunten, afstemming en escalatie

- de opdrachtnemer medewerking verleent aan audits of assessments die HLTsamen in het kader van informatiebeveiliging of contractbeheer wenst uit te voeren

### **5.3 ICT-KWALITEITSNORMEN**

Gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn verplicht om bij de aanschaf van ICT-producten of ICT-diensten met een waarde van € 50.000 of meer gebruik te maken van relevante standaarden die zijn opgenomen op de "Pas toe of leg uit" lijst van het Forum Standaardisatie.

De actuele lijst van standaarden is te raadplegen via [www.forumstandaardisatie.nl](http://www.forumstandaardisatie.nl). Tevens wordt verwezen naar de handreiking open standaarden bij aanschaf van ICT en de bijbehorende beslisboom.

#### **Pas toe**

Indien de onderhavige opdracht valt binnen één of meerdere toepassingsgebieden van de "Pas toe of leg uit" lijst, is de gegadigde gehouden deze standaarden toe te passen. Aangezien ICT-oplossingen vaak meerdere toepassingsgebieden raken, kunnen meerdere standaarden gelijktijdig van toepassing zijn.

#### **Leg uit**

Afwijken van deze standaarden is uitsluitend toegestaan indien toepassing onvoldoende mogelijk is, bijvoorbeeld omdat:

- er geen passende oplossingen beschikbaar zijn;
- toepassing leidt tot onvoldoende veilige of betrouwbare werking;
- of sprake is van andere zwaarwegende redenen.

In dat geval dient de afwijking en de motivering daarvan te worden vastgelegd conform de geldende verantwoordingssystematiek.

### **5.4 BEOORDELING EN GUNNING**

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de minimumeisen en die de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit heeft ingediend.

### **5.5 GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK**

De opdracht zal in de volgende fase van de aanbesteding worden gegund op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI), waarbij het gunningcriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding betreft.

Dit betekent dat zowel de prijs als de kwaliteit van de latere inschrijving wordt betrokken bij de beoordeling. De beoordeling vindt plaats op basis van een weging waarbij de kwalitatieve criteria zwaarder wegen dan de prijs.

De verdeling van de punten is als volgt voorzien:

<b>GUNNINGSCRITERIA</b>	<b>MAXIMAAL AANTAL PUNTEN</b>
Prijs	20
Kwaliteit	80
Totaal	<b>100</b>

### **5.5.1 GUNNINGSCRITERIA**

De exacte invulling van de gunningscriteria wordt uitgewerkt in de gunningsfase en opgenomen in de gunningsleidraad.

## **6. KLACHTENREGELING**

Stichting RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: [klachten@stichtingrijk.nl](mailto: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
<b>Bijlagen bij selectieleidraad</b>				
A	Algemene verklaring	TenderNed	Ja	
B	Referentie verklaring	TenderNed	Ja	
C	GIBIT inkoopvoorwaarden 2025	Tenderned	Nee	
D	Format voor vragenronde	TenderNed	Nee	
E	Format selectie criterium SC 1	TenderNed	Ja	
F	Eigen verklaring Sanctiepakket Rusland	TenderNed	Ja	
<b>Aanmelding selectiefase (in te dienen documenten)</b>				
	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	TenderNed	Ja	
	Algemene verklaring	Bijlage A	Ja	
	Referentieverklaring	Bijlage B	Ja	
	Uitwerking SC 1	Bijlage E	Ja	
	Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland	Bijlage F	Ja	

### 7.1 BEGRIPPENLIJST

<b>aanbestedende dienst</b>	De gemeente of gemeenschappelijke regeling.
<b>Aanbestedingswet 2012</b>	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
<b>aanbestedingsstukken/document (en)</b>	(Het geheel van) of afzonderlijk bezien: de selectieleidraad, de gunningsleidraad, beide inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals Nota's van Inlichtingen.
<b>aanmelding</b>	Verzoek tot deelneming.
<b>combinatie</b>	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
<b>derde</b>	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
<b>gegadigde</b>	De natuurlijke of rechtspersoon dan wel combinatie die zich in de selectiefase aanmeldt.
<b>hoofdaannemer</b>	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
<b>inschrijver</b>	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
<b>inschrijving</b>	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.

<b>Nota van Inlichtingen</b>	Een schriftelijke weergave van (ten aanzien van de selectieleidraad en bijlagen) verstrekte inlichtingen.
<b>onderaannemer</b>	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
<b>opdracht</b>	De opdracht zoals beschreven in deze selectieleidraad, inclusief bijlagen.
<b>opdrachtnemer</b>	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
<b>percelen</b>	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
<b>RIJK</b>	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland
<b>selectieleidraad</b>	Dit document met bijlagen.