

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Werkorganisatie HLT Samen

Rechtsvorm van de koper:
Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: ITSM Oplossing

Beschrijving: 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. 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.

Identificatiecode van de procedure: 48ff2a2c-10b1-45ae-9093-f499199397f9

Interne identificatiecode: 202503 – 2500069

Type procedure: Niet-openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Leiden en Bollenstreek (NL363)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Hillegom, Lisse en Teylingen

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: ITSM Oplossing

Beschrijving: 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. 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.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Opties:

Beschrijving van de opties: In het Aanbestedingsdocument zijn de volgende herzieningsclausules opgenomen: 1. Uitbreiding van functionaliteit binnen de ITSM oplossing 2. Aanpassing van gebruik en licenties 3. Doorontwikkeling en aansluiting op technologische ontwikkelingen 4. Migratie van gegevens Zie verder het Aanbestedingsdocument voor meer informatie.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Leiden en Bollenstreek (NL363)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Hillegom, Lisse en Teylingen

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 96 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: Twee (2) verlengingsopties van telkens twee (2) jaar. Verlenging vindt uitsluitend plaats na een positief besluit van HLTsamen.

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname : Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld :

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst

ja

inzake
overheidsopdrachten
(GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische
aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van
selectiecriteria: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal
gegadigden dat voor de
tweede fase van de 5
procedure moet worden
uitgenodigd:

Maximumaantal
gegadigden dat voor de
tweede fase van de 5
procedure kan worden
uitgenodigd:

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

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

Categorie van het
gunningscriterium
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

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

Categorie van het
gunningscriterium
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde: 80

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken
om aanvullende 22/05/2026 10:00 +02:00
informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/424415>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:

Vermoedelijke datum
van verzending van de
uitnodigingen tot
inschrijving: 07/09/2026

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/424415>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
kunnen worden
ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van verzoeken
tot deelname: 10/06/2026 10:00 +02:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de
opdracht moet
plaatsvinden binnen het
kader van programma's
voor maatwerkbedrijven
: Neen

Elektronische facturering
: Vereist

Er zal worden
gebruikgemaakt van
elektronische
orderplaatsing: neen

Er zal worden
gebruikgemaakt van
elektronische betaling: neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Werkorganisatie HLT Samen - Rechtbank Den Haag

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstreckt: Werkorganisatie HLT Samen - Via TenderNed

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Werkorganisatie HLT Samen

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Werkorganisatie HLT Samen - Via TenderNed

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Werkorganisatie HLT Samen
Registratienummer: 246510906
Postadres: Hoofdstraat 115 115
Stad: Hillegom
Postcode: 2181EC
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Leiden en Bollenstreek (NL363)
Land: Nederland
Contactpunt: Louis van den Dungen
E-mail: louis.vandendungen@stichtingrijk.nl
Telefoon: +31 655005515
Internetadres: <http://werkenbijhltsamen.nl/werkenbij-hltsamen.html>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Den Haag
Postadres: Prins Clauslaan 61
Stad: Den Haag
Postcode: 2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
Contactpunt: Rechtbank Den Haag
E-mail: info@rechtspraak.nl
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Via TenderNed
Postadres: Postbus 93144
Stad: Den Haag
Postcode: 2509 AC
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
Contactpunt: TenderNed
E-mail: info@tenderned.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Via TenderNed
Postadres: Postbus 93144
Stad: Den Haag
Postcode: 2509 AC
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
Contactpunt: TenderNed
E-mail: info@tenderned.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: dca89106-98c6-42a1-8d39-c8585aaab040 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 08/05/2026 11:16 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands