

# Upphandling 271717 - Europese aanbesteding Support en Werkplekbeheer

**Upphandlare:** Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL)  
**Delkontrakt:** Europese aanbesteding Support en Werkplekbeheer

- Ikoner:**
- ! Skallkrav
  - 📄 Dokument tillåtet som en del av svaret
  - 📄 Dokument tillåtet som en del av svaret
  - 🕒 Utgår

## Algemeen

### A001

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van het document 'EA Openbaar NL' en gaat hiermee akkoord.

- ! ☐ Ja
- ☐ Nee

Omschrijving en omvang van de opdracht

### O001

Aanleiding

LVNL heeft op dit moment haar dienstverlening t.a.v. 1e lijn ICT support voor de eindgebruiker uitbesteed aan een externe leverancier. Dit betreft een skilled helpdesk. De overeenkomst met de huidige leverancier loopt af op 14 november 2021 en zal niet verlengd worden. Werkplekbeheer is de verantwoordelijkheid van CICT-Infra. Bepaalde taken worden onder leiding of onder regie van CICT-Infra uitgevoerd door ICT support. Deze zijn in het document "SCOPE v0.1" verder uitgewerkt en nader toegelicht.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en het document "SCOPE v0.1" en gaat hiermee akkoord.

- ! ☐ Ja
- ☐ Nee

### O002

Opties

LVNL heeft vooralsnog geen inzicht in opties die binnen de contractperiode zouden worden toegevoegd. Mochten overeenkomsten met andere partijen aflopen en vallen binnen de afgegeven scope, zal LVNL deze binnen de grenzen van de aanbestedingswet toe kunnen voegen.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

- ! ☐ Ja
- ☐ Nee

### O003

Duur van de overeenkomst

De overeenkomst treedt naar verwachting in werking op 15-11-2021. De overeenkomst heeft een looptijd van vier(4) jaar en eindigt na verloop van deze looptijd van rechtswege. De overeenkomst kan eenzijdig door LVNL worden verlengd met een periode van zes(6) maal één(1) jaar. Indien LVNL gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen deelt zij dit drie(3) maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk mee.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

- ! ☐ Ja
- ☐ Nee

### O004

Informatiebijeenkomst

Uit ervaring vanuit vorige aanbestedingstrajecten blijkt dat interpretatie van het gestelde en gevraagde van groot belang is voor de samenwerking die wordt aangegaan. LVNL stelt daarom een tweetal informatiesessies vast waarbij LVNL een toelichting geeft op de scope en dat de geïnteresseerden vragen kunnen stellen ter verduidelijking. Hierbij is het tevens mogelijk dat geïnteresseerden een toelichting geeft op de vragen die zij stellen. Let wel: De SCOPE van onderliggende aanbesteding zal niet wijzigen.

Alle gestelde vragen worden tevens beantwoord via de Nota van Inlichtingen om een level playing field te waarborgen.

De eerste informatiebijeenkomst vindt plaats op 8 juli 2021, 13u - 15u;  
De tweede informatiebijeenkomst vindt plaats op 22 juli 2021, 13u - 15u.

Voor de eerste informatiebijeenkomst dient u zich aan te melden uiterlijk op 6 juli 2021, 12:00u.  
Voor de tweede informatiebijeenkomst dient u zich aan te melden uiterlijk op 20 juli 2021, 12:00u.

De geïnteresseerde partijen kunnen zich met maximaal 2 personen aanmelden.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

☐ Ja  
☐ Nee

## O005

### Voorwaarden

Als bijlage bij deze offerteleidraad is een conceptovereenkomst en een verwerkersovereenkomst gevoegd. Daarnaast gelden de ARVODI 2018 voorwaarden.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

☐ Ja  
☐ Nee

### Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

## U001

### Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver voldoet aan de in deze offerteleidraad opgenomen minimale geschiktheidseisen en verklaart dit door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

De Inschrijver aan wie LVNL de opdracht voornemens is te gunnen, dient de bij de navolgende selectiecriteria de genoemde bijbehorende originele bewijsstukken binnen 5 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Voldoet u niet aan een of meer van deze geschiktheidseisen, dan komt u niet voor gunning in aanmerking en kan LVNL de eerstvolgende inschrijver in de gelegenheid stellen om de gevraagde bewijsmiddelen te overleggen.

#### LET OP:

Indien u een beroep doet op de draagkracht van een derde om te voldoen aan een of meerdere van genoemde eisen, dan dient u aan te tonen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde.

Indien u in combinatie inschrijft, dienen alle combinantleden afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen.

Indien u een beroep doet op een onderaannemer voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht dan wel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dient u voor elke onderaannemer een afzonderlijk UEA-formulier met de informatie die wordt gevraagd in deel II, afdelingen A en B en deel III in te dienen bij uw inschrijving.

Indien u geen beroep doet op de draagkracht van (een) derde(n) om te voldoen aan de gestelde eisen - maar wél voornemens bent (een) derde(n) in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht - dient u in uw inschrijving te vermelden welk gedeelte van de opdracht u voornemens bent in onderaanneming te geven en welke onderaannemer(s) u voorstelt. U dient voor deze derde(n) een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in deel II, Afdelingen A en B en deel III te overleggen of de gegevens zoals bedoeld in artikel 2.79 lid 2 sub a t/m c Aanbestedingswet 2012 te overleggen.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

☐ Ja  
☐ Nee

## U002

### Uittreksel Kamer van Koophandel

Een uittreksel uit de Kamer van Koophandel dan wel een bewijs van Inschrijving in het beroeps- of handelsregister uit het land van vestiging. Het uittreksel of bewijs van Inschrijving mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor Inschrijving.

Indien er sprake is van een verificatie dient Inschrijver bovenstaande stukken aan te kunnen leveren binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

☐ Ja  
☐ Nee

## U003

### Controleverklaring / Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de raamovereenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestekconform uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat

geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;  
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

U004

Referenties Algemeen

Inschrijver toont aan dat hij over voldoende technische en beroepsbekwaamheid beschikt, door middel van het indienen van referentieopdrachten conform het bijgevoegde format.

Voor de waardebepaling van uw referentieopdracht(en) geldt het volgende:

1. Indien sprake is van één (langlopende) opdracht uitgevoerd bij één opdrachtgever:

Aleen de waarde van de opdracht binnen het tijdvak van drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving telt mee voor de waardebepaling van uw referentieopdracht. Indien de opdracht is gestart voor of doorloopt na het betreffende tijdvak van drie jaar, dan kunt u de waarde van de opdracht welke is gerealiseerd voor of na de periode van de betreffende drie jaren dus niet meerekenen.

2. Indien sprake is van soortgelijke losse opdrachten uitgevoerd voor één afnemer:

Soortgelijke losse opdrachten die u in het tijdvak van drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving heeft uitgevoerd voor één afnemer, al dan niet in het kader van een raamovereenkomst, kunt u optellen en als één referentieopdracht opgeven; Voor de waardebepaling geldt hetzelfde als beschreven in het vorige punt.

Indien u een referentieopdracht opgeeft die u samen met een andere partij heeft uitgevoerd, telt alleen het gedeelte van de referentieopdracht mee dat u zelf heeft uitgevoerd (behoudens voor zover u in combinatie met die andere partij inschrijft of anderszins aantoon dat u tijdens de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk over die ervaring kan beschikken; dan kunt u de gehele waarde opvoeren).

LVNL behoudt zich het recht voor om de referenties te verifiëren bij de in "bijlage 271717 Referentieformat" opgegeven contactpersoon van de opdrachtgever voor wie de referentieopdracht is uitgevoerd.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

U005

U dient 2 referenties op te geven.

Voor referentie 1 geldt dat u aan dient te tonen dat u over voldoende technische en beroepsbekwaamheid beschikt. U dient een referentie op te geven met een gelijkwaardige opdracht en scope.

Voor referentie 2 geldt dat u aan dient te tonen dat uw opdrachtgever uw dienstverlening naar tevredenheid heeft beoordeeld. U dient een referentie op te geven met een gelijkwaardige opdracht en scope.

U dient de opgegeven referentie(s) bij deze vraag te uploaden.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

U006

Kwaliteitsmanagement

Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 9001. U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Binnen 5 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. LVNL aanvaardt een ISO 9001- certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. LVNL aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek van Inschrijver.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

U007

Milieumanagement

Inschrijver beschikt over een milieumanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 14001. U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Binnen 5 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. LVNL aanvaardt een ISO 14001- certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. LVNL aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieumanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het milieu(management)handboek van Inschrijver.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

U008

Informatiebeveiliging

Inschrijver beschikt over een standaard waarin wordt beschreven hoe Informatiebeveiliging procesmatig wordt ingericht. LVNL aanvaardt een ISO 27001-certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. LVNL aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het handboek voor Informatiebeveiliging van Inschrijver.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

U009

Privacy/AVG

Inschrijver voldoet aantoonbaar aan de AVG. LVNL aanvaardt een ISO 27701-certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. LVNL aanvaardt tevens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

U010

Gedragsverklaring Aanbesteding

U dient de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) aanvragen via de website [www.justis.nl](http://www.justis.nl).

Binnen 5 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen.

NB Houd alstublieft rekening met de periode die ligt tussen het moment van de aanvraag van de GVA en het moment van de beslissing op de aanvraag.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

Minimale (gunnings)eisen

M001

LVNL Duurzaamheidsambities

LVNL is zich bewust van haar maatschappelijke functie en voelt zich daarmee verantwoordelijk voor een duurzame wereld van morgen. Ze is een modern bedrijf en aandacht voor duurzaamheid is daarom onontbeerlijk. Het klimaat verandert merkbaar, de natuur staat zwaarder onder druk en grondstoffen worden schaarser. Als maatschappelijke organisatie heeft LVNL een voorbeeldfunctie zowel intern als extern naar haar ketenpartners.

Wij hebben ervoor gekozen om de verantwoordelijkheid voor verduurzaming breed in de organisatie te beleggen in lijn met onze purpose: 'samen luchtvaart mogelijk maken'. Veiligheid is en blijft de hoogste prioriteit en onze vakkundigheid ons grootste goed. Wij willen een partner zijn waar je op kunt rekenen; die meedenkt en verbindt en doet wat nodig is om de luchtvaartambities mogelijk te maken.

LVNL is een belangrijke ketenpartner in een belangrijke sector. We willen samen het verschil maken, zowel extern als intern gaan we partnerships aan om toe te werken naar een duurzamere wereld. Ieder binnen zijn eigen expertiseveld. Op 3 oktober 2018 hebben wij samen met andere partijen uit de luchtvaart het actieplan 'Slim en Duurzaam' overhandigd aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat. De ambitie van dit actieplan is 35 procent minder CO2 in 2030.

Ambities

De ambities van LVNL zijn gebaseerd op de rijksbrede doelstellingen op het gebied van klimaat en circulariteit, maar dan toegespitst op onze eigen organisatie en ons ambitieniveau. Alle medewerkers en partners dragen bij aan deze organisatiebrede doelstellingen.

De duurzaamheidsdoelstellingen van LVNL zijn:

Onze CO2 footprint is 0 in 2030; Een CO2-reductie van 35 procent in 2025, ten opzichte van 2017 Honderd procent circulaire bedrijfsvoering in 2030; Een reductie van vijftig procent primaire grondstoffen in 2025

CO2-neutraal

Als wij het hebben over CO2-neutraal, dan doelen wij op de CO2-prestaties van de organisatie. De term CO2-neutraal is voor ons breder dan energieneutraal en dekt onderwerpen zoals energiebesparing in gebouwen, CO2-reductie met betrekking tot mobiliteit en inzet van duurzame energie.

Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovenstaande en geeft aan bij het inhoudelijk opstellen van de inschrijving en bij de uitvoering van de werkzaamheden zoveel mogelijk rekening te houden met de bovenvermelde LVNL duurzaamheidsambities.

! ☐ Ja

☐ Nee

M002

E-facturatie

LVNL gaat over op elektronisch factureren. Wij willen graag dat u als leverancier hieraan meedoet en ons e-facturen stuurt. Zo besparen we gezamenlijk kosten en verkorten we de betalingstermijn. LVNL maakt gebruik van het beveiligde netwerk van Simplerinvoicing (SI). SI is de Nederlandse benaming voor het Europese PEPPOL-netwerk en biedt een betrouwbare en beveiligde manier voor het verzenden en ontvangen van e-facturen. Het SI netwerk wordt door meerdere bedrijven en overheden gebruikt.

E-factureren is de toekomst, maar het is voor u als leverancier (nog) niet verplicht. LVNL vindt de grote efficiëntievoordelen voor u en LVNL wel belangrijk. De te verwachte voordelen kunnen zijn:

- De mogelijkheid om betalingstermijnen te kunnen verkorten;
- Gemak. De verwerking verloopt automatisch;
- Snelheid. De papierstroom blijft achterwege;
- Nauwkeurigheid. Geen fouten meer door handmatige verwerking, onvolledigheid en dergelijke;
- Goedkoper. Geen print- en portokosten.

Om gebruik te kunnen maken van e-facturatie dient u instaat te zijn om uw factuur digitaal aan te kunnen bieden via het beveiligde netwerk van Simplerinvoicing in het standaard UBL 2.1 of SI-UBL 1.2 formaat (zie bijgesloten LVNL verzendspecificatie).

Meer informatie hierover kunt u vinden via: <https://www.lvnl.nl/over-lvnl/inkoop-encontractering/e-factureren>.

Bent u instaat om uw factuur digitaal aan te bieden in het standaard UBL 2.1 of SI-UBL 1.2 formaat via het beveiligde netwerk van Simplerinvoicing?

! ☐ Ja

☐ Nee

Programma van Eisen

P001

In de documenten vindt u de bijlage Programma van Eisen.

Inschrijver heeft kennis genomen van deze bijlage en gaat hiermee akkoord.

! ☐ Ja

☐ Nee

P002

In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat u indien u een referentie opgeeft in de vitale sector dit een pre is. Hier ontvangt u 5 punten voor. Dit omvat 5% van de te behalen punten binnen de EMVI methode.

Bij het invullen van deze vraag dient u aan te geven of uw referentie opdracht een opdracht binnen de vitale sector is.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

Dokumentuppladdning

Prijs

K001

Prijs / Kwaliteitverhouding

Het prijscomponent weegt 38% van de totaal te behalen punten. Het prijscomponent bestaat uit 2 onderdelen welke los van elkaar en relatief worden gewogen. Voor P1 Vaste fee kunt u maximaal 80% van de punten behalen binnen het prijscomponent. Voor de berekening wordt onderstaande formule gehanteerd.

(Xlaagste inschrijving / Xinschrijving) \* ,80 = behaalde punten P1

Voor P2 Vastgesteld uurtarief extra activiteiten geldt het volgende:

(Ulaagste inschrijving / Uinschrijving) \* ,20 = behaalde punten P2

Punten prijscomponent = (P1 + P2) \* ,38

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

**E001**  
Inschrijver dient een vaste fee per maand op te geven. In deze fee dient u alle kosten op te nemen, inclusief de transitiekosten.

LVNL verwacht als bijlage een specificatie van deze fee.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

Nummer

**E002**  
U dient een vast uurtarief op te geven voor extra werkzaamheden. Hiermee wordt onder andere - maar niet uitsluitend - extra inzet bij projecten bedoeld.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

Nummer

Gunningscriteria

**T001**  
Score

Prijs / Kwaliteitverhouding

Het kwaliteitscomponent weegt 57% van de totaal te behalen punten.  
In de navolgende vragen zullen 5 gunningscriteria worden uitgeschreven. U kunt hiervoor de volgende punten behalen:

- GC001: Omschrijving van de dienstverlening (30 punten);
- GC002: Transitieplan (10 punten);
- GC003: Kennisbehoud/borging (20 punten);
- GC004: Verbetering & Innovatie (25 punten);
- GC005: Partnership (15 punten);

De volgende scoringsmethodiek wordt hierbij gehanteerd.

Uitstekend: 100% van de te behalen punten  
100% van de punten: Document bij gunningscriterium geeft over het algemeen inhoudelijk een uitstekend terzake overtuigende beschrijving en toont significante meerwaarde.

Goed: 80% van de te behalen punten  
80% van de punten: Document bij gunningscriterium geeft over het algemeen inhoudelijk een goede terzake overtuigende beschrijving.

Ruim voldoende: 60% van de te behalen punten  
60% van de punten: Document bij gunningscriterium geeft over het algemeen inhoudelijk een ruim voldoende terzake overtuigende beschrijving.

Voldoende: 40% van de te behalen punten  
40% van de punten: Document bij gunningscriterium geeft over het algemeen inhoudelijk een voldoende terzake overtuigende beschrijving.

Matig: 20% van de te behalen punten  
20% van de punten: Document bij gunningscriterium geeft over het algemeen inhoudelijk een matig terzake overtuigende beschrijving.

Onvoldoende of geen antwoord: 0% van de te behalen punten  
0% van de punten: Document bij gunningscriterium geeft over het algemeen inhoudelijk een onvoldoende terzake overtuigende beschrijving of is niet beantwoord.

De gunningscriteria worden beoordeeld door een terdege deskundig team bestaande uit o.a. teamleider, projectleider en specialisten.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

!

☐ Ja

☐ Nee

**GC001**  
GC001 Omschrijving van de dienstverlening

Inschrijver wordt gevraagd te omschrijven de wijze waarop zij de gevraagde dienstverlening gaat vormgeven en de wijze hoe deze zich in de tijd zal ontwikkelen. Denk hierbij ook aan eventuele KPI's die Inschrijver hierbij wilt gaan hanteren.

Deze omschrijving worden - na goedkeuring en acceptatie van LVNL - onderdeel van de overeenkomst.

De beantwoording zal op de volgende – maar niet uitsluitend - aandachtspunten worden beoordeeld. Aan de aandachtspunten worden geen afzonderlijke punten toegekend; zij worden in geheel beoordeeld op:

- De mate waarop de vormgegeven dienstverlening wordt ingericht;
- De mate waarop de geleverde kwaliteit wordt geborgd;
- De mate waarop de KPI's worden vastgelegd;
- De mate van aansluiting op de doelstellingen van LVNL en van deze aanbesteding in het bijzonder;
- De mate waarop de maatregelen expliciet zijn gemaakt.

Daarnaast beoordeelt LVNL een onderdeel van de omschrijving beter naarmate het meer SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) is geformuleerd.

Gebruik voor de beantwoording van dit gunningscriterium maximaal vijf (5) pagina's A4, (exclusief voorblad, inhoudsopgave, achterblad en het overzicht onderaannemers.) Op het moment dat de beantwoording meer dan het aangegeven aantal pagina's A4 gebruikt, worden de meerdere pagina's A4 niet mee genomen in de beoordeling.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

Dokumentuppladdning

GC002

GC002 Transitieplan.

Beschrijf de wijze waarop u de dienstverlening zult overnemen van de zittende partij. Denk hierbij onder andere aan planning, benodigde resources en eventuele risico's. Beschrijf tevens op welke wijze u de transitie uit contract zal faciliteren.

De beantwoording zal op de volgende – maar niet uitsluitend - aandachtspunten worden beoordeeld. Aan de aandachtspunten worden geen afzonderlijke punten toegekend; zij worden in geheel beoordeeld op:

- De mate waarop de vormgegeven dienstverlening wordt ingericht;
- De mate waarop de geleverde kwaliteit wordt geborgd;
- De mate waarop de KPI's worden vastgelegd;
- De mate van aansluiting op de doelstellingen van LVNL en van deze aanbesteding in het bijzonder;
- De mate waarop de maatregelen expliciet zijn gemaakt.

Daarnaast beoordeelt LVNL een onderdeel van de omschrijving beter naarmate het meer SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) is geformuleerd.

Gebruik voor de beantwoording van dit gunningscriterium maximaal vijf (5) pagina's A4, (exclusief voorblad, inhoudsopgave, achterblad en het overzicht onderaannemers.) Op het moment dat de beantwoording meer dan het aangegeven aantal pagina's A4 gebruikt, worden de meerdere pagina's A4 niet mee genomen in de beoordeling.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

Dokumentuppladdning

GC003

GC003 Kennisbehoud/borging

Beschrijf de wijze waarop u de continuïteit borgt van de afgesproken dienstverlening bij de medewerkers die hierbij betrokken zijn, inclusief verdere verbetering van de gevraagde dienstverlening.

De beantwoording zal op de volgende – maar niet uitsluitend - aandachtspunten worden beoordeeld. Aan de aandachtspunten worden geen afzonderlijke punten toegekend; zij worden in geheel beoordeeld op:

- De mate waarop de vormgegeven dienstverlening wordt ingericht;
- De mate waarop de geleverde kwaliteit wordt geborgd;
- De mate waarop de KPI's worden vastgelegd;
- De mate van aansluiting op de doelstellingen van LVNL en van deze aanbesteding in het bijzonder;
- De mate waarop de maatregelen expliciet zijn gemaakt.

Daarnaast beoordeelt LVNL een onderdeel van de omschrijving beter naarmate het meer SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) is geformuleerd.

Gebruik voor de beantwoording van dit gunningscriterium maximaal vijf (5) pagina's A4, (exclusief voorblad, inhoudsopgave, achterblad en het overzicht onderaannemers.) Op het moment dat de beantwoording meer dan het aangegeven aantal pagina's A4 gebruikt, worden de meerdere pagina's A4 niet mee genomen in de beoordeling.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

I

## GC004

### GC004 Verbetering & Innovatie



Beschrijf de wijze waarop u borgt dat de dienstverlening continu verbeterd, digitaliseert c.q. moderniseert in lijn met de ontwikkelingen in de markt en best practices bij klanten.

De beantwoording zal op de volgende – maar niet uitsluitend - aandachtspunten worden beoordeeld. Aan de aandachtspunten worden geen afzonderlijke punten toegekend; zij worden in geheel beoordeeld op:

- De mate waarop de vormgegeven dienstverlening wordt ingericht;
- De mate waarop de geleverde kwaliteit wordt geborgd;
- De mate waarop de KPI's worden vastgelegd;
- De mate van aansluiting op de doelstellingen van LVNL en van deze aanbesteding in het bijzonder;
- De mate waarop de maatregelen expliciet zijn gemaakt.

Daarnaast beoordeelt LVNL een onderdeel van de omschrijving beter naarmate het meer SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) is geformuleerd.

Gebruik voor de beantwoording van dit gunningscriterium maximaal vijf (5) pagina's A4, (exclusief voorblad, inhoudsopgave, achterblad en het overzicht onderaannemers.) Op het moment dat de beantwoording meer dan het aangegeven aantal pagina's A4 gebruikt, worden de meerdere pagina's A4 niet mee genomen in de beoordeling.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

## GC005

### GC005 Partnership



Beschrijf de wijze waarop u partnership vorm geeft. Onderbouw dit met hoe dit in de praktijk blijkt qua invulling bij uw klanten. Tot slot vernemen we welke KPI's u adviseert en waarom om de partnership te bespreken en evalueren gedurende de contractperiode.

De beantwoording zal op de volgende – maar niet uitsluitend - aandachtspunten worden beoordeeld. Aan de aandachtspunten worden geen afzonderlijke punten toegekend; zij worden in geheel beoordeeld op:

- De mate waarop de vormgegeven dienstverlening wordt ingericht;
- De mate waarop de geleverde kwaliteit wordt geborgd;
- De mate waarop de KPI's worden vastgelegd;
- De mate van aansluiting op de doelstellingen van LVNL en van deze aanbesteding in het bijzonder;
- De mate waarop de maatregelen expliciet zijn gemaakt.

Daarnaast beoordeelt LVNL een onderdeel van de omschrijving beter naarmate het meer SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) is geformuleerd.

Gebruik voor de beantwoording van dit gunningscriterium maximaal vijf (5) pagina's A4, (exclusief voorblad, inhoudsopgave, achterblad en het overzicht onderaannemers.) Op het moment dat de beantwoording meer dan het aangegeven aantal pagina's A4 gebruikt, worden de meerdere pagina's A4 niet mee genomen in de beoordeling.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

## T002

### Presentatie GC001 t/m GC005:



De Inschrijver die als voorlopig winnaar aangemerkt wordt, dient een presentatie te geven ter toelichting en verificatie van subgunningscriteria GC001 t/m GC005. De presentatie dient te worden gegeven door een representatieve afspiegeling van het team wat wordt ingezet en mag maximaal bestaan uit 2 personen, die daadwerkelijk een rol hebben in de uitvoering van het contract. De duur van de presentatie bedraagt 45 minuten (incl. introductie, opbouw en afbouw). In de presentatie mogen geen nieuwe aspecten worden gepresenteerd die geen onderdeel uitmaken van de inschrijving. De vorm van presenteren is vrij, maar de inhoud van de presentatie dient onderdeel te kunnen worden van het contract.

Inschrijver heeft kennis genomen van bovenstaande en gaat hiermee akkoord.

- ☐ Ja  
☐ Nee