

Selectieleidraad
ten behoeve van de Europese aanbesteding
'Inlichtingen'
en
'Customer Contact Center'



volgens procedure van
onderhandeling met aankondiging

Datum: 5 oktober 2017

Deze aanbesteding wordt geheel uitgevoerd via

Tender.Ned
Marktplaats
voor aanbestedingen

Schiphol, 5 oktober 2017

Geachte heer/mevrouw,

Voor u ligt de Selectieleidraad van Schiphol Nederland B.V. inzake de Europese aanbesteding, in twee percelen, 'Customer Contact Center' en 'Inlichtingen' in het kader van het programma 'Smart CoOperations'. Met het publiceren van deze selectieleidraad op TenderNed nodigt Schiphol Nederland B.V. elke geïnteresseerde marktpartij, die voldoet aan alle gestelde eisen en voorwaarden, uit om een aanmelding in te dienen. Deze selectieleidraad geeft informatie over het verloop van de aanbesteding en de in het kader van de aanbesteding gevraagde informatie op basis waarvan de 'shortlist' tot stand zal komen. Voor een handleiding van TenderNed verwijst ik u graag naar: <https://www.tenderned.nl/e-gids/handleiding/handleiding-onderneming>.

De selectiefase van deze onderhandelingsprocedure met aankondiging vooraf verloopt als volgt: op basis van een openbare aankondiging kunnen marktpartijen de selectieleidraad downloaden via TenderNed en op basis daarvan een aanmelding indienen. In deze aanmelding dient u aan te tonen dat u voldoet aan de (minimum)eisen die wij hebben gesteld (vertaald naar uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen). Vervolgens worden door middel van selectiecriteria de (maximaal) vijf best passende marktpartijen ("shortlist") per perceel geselecteerd en uitgenodigd voor de gunningsfase. Door middel van de beantwoording van de selectiecriteria kunt u zich onderscheiden van concurrenten.

Als u de selectieleidraad niet volledig en/of niet in goede orde heeft kunnen downloaden, dan verzoek ik u dit zo spoedig mogelijk, maar vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen via TenderNed te melden, met vermelding van documenten die ontbreken, onvolledig of beschadigd zijn. In § 3.4.2 van deze selectieleidraad is beschreven hoe u eventuele vragen kunt stellen. Ik verzoek u vriendelijk om vragen (eventueel in delen) zo spoedig mogelijk in te dienen.

Met veel plezier heeft het projectteam aan deze selectieleidraad gewerkt. Wij hopen uw interesse te kunnen wekken door, onder andere, ruimte te bieden voor creativiteit, innovatie en ondernemerschap. Namens het projectteam wens ik u alvast veel succes bij het opstellen van een aanmelding en dank u bij voorbaat voor uw deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Met vriendelijke groet,

Nicholas Vrijenhoek
Senior Inkoper a.i.

Corporate Procurement
Tel: +31 (0)20 262 989 2
Locatiecode: 01-24
Postbus 7501, 1118 ZG Schiphol

Evert van de Beekstraat 202
1118 CP Schiphol



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	3
Definities.....	4
1 Inleiding	7
2 Opdrachtschrijving.....	11
3 Omschrijving aanbestedingsprocedure	20
4 Beoordelingsprocedure	30
5 Eisen aan Gegadigden	32
6 Selectiecriteria	39
Standaardformulier A.....	43
Standaardformulier B	45
Standaardformulier C.....	46
Standaardformulier D.....	48
Standaardformulier E	64
Standaardformulier F	65
BIJLAGE 1 – ARN 2016.....	67
BIJLAGE 2 – Sjabloon stellen vragen Nvl.....	68
BIJLAGE 3 – MS Word sjablonen	69
BIJLAGE 4 – Visie op de dienstverlening	70
BIJLAGE 5 – Geheimhoudingsovereenkomst	71

DEFINITIES

In deze Selectieleidraad worden de definities uit het ARN²⁰¹⁶ gevolgd (Bijlage 1). Gedefinieerde begrippen worden met een beginhoofdletter geschreven.

In aanvulling/uitzondering (voorzien van *) op de definities uit het ARN²⁰¹⁶ worden navolgende definities gehanteerd:

Aanbesteder	Schiphol Nederland B.V., ook wel aan te duiden als SNBV.
Aanbesteding*	De onderhandelingsprocedure met aankondiging vooraf overeenkomstig artikel 3.35 Aanbestedingswet, dat zich strekt tot verstrekking van de Opdracht nutssector en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsstukken	Verzamelnaam voor alle documenten die Aanbesteder in het kader van deze Aanbesteding aan de (potentiële) Gegadigden heeft doen toekomen. Hieronder zijn onder meer inbegrepen de Selectieleidraad (dit document), de Uitnodiging tot Inschrijving, de Overeenkomst, Bijlagen, Standaardformulieren en de Nota van Inlichtingen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende herziene regels omtrent aanbestedingen (gewijzigde Aanbestedingswet 2012), Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen daarvan.
Aangepaste Documentatie	De documenten die door Aanbesteder zijn voorzien van het opschrift: 'Aangepaste Documentatie'. Aangepaste Documentatie betreft aanvullingen en wijzigingen ten aanzien van de Selectieleidraad en de Bijlagen.
Ambassadeur	Medewerker van Opdrachtnemer die proactief eigenaarschap neemt van de klantvraag en het promoten/coachen bij het klantgericht denken én handelen.
Beste PKV / BPKV	Het gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'.
Bijlage	Een bijlage bij de Aanbestedingsstukken. Een bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.

Gegadigde	Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een Aanmelding indient conform de eisen zoals gesteld in de Selectieleidraad.
Inschrijver	De door de Aanbesteder voor deelname aan de inschrijvings- en gunningsfase geselecteerde Gegadigde die een Inschrijving indient.
Inschrijving	Een eerste inschrijving en/of een finale inschrijving. Door Inschrijver in te dienen Inschrijving in de inschrijvings- en gunningsfase van de Aanbesteding.
Kerncompetentie	Voor de uitvoering van de Opdracht benodigde kennis, ervaring en bekwaamheid op een essentieel onderdeel van de Opdracht.
Klant	Alle gasten van Schiphol, zoals bijvoorbeeld: passagiers, bezoekers en (overige) dienstverleners.
Opdracht	De 'speciale-sectoropdracht' als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet die object is van deze Aanbesteding.
Opdrachtgever	Schiphol Nederland B.V., ook wel aan te duiden als SNBV.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Aanbesteder de Overeenkomst sluit in het kader van deze Aanbesteding.
Overeenkomst	De na gunning van de Opdracht te tekenen overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarvan het concept onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot Inschrijving.
Referentie	Een opgave zoals bedoeld in artikel 2.92a Aanbestedingswet waarin Gegadigde aantoont te beschikken over de vereiste kerncompetentie(s).

Selectieleidraad	Dit document inclusief alle Bijlagen en Standaardformulieren, die door Aanbesteder aan de potentiële Gegadigden is verstrekt en waarin de Opdracht, de Aanbesteding, de Uitsluitingsgronden, de (minimum) Geschiktheidseisen en de Selectiecriteria zijn beschreven.
Standaardformulier	Een verplicht door een Gegadigde te gebruiken formulier bij het opstellen en indienen van de Aanmelding, zoals opgenomen bij deze Selectieleidraad.
TenderNed	Elektronisch platform waarmee deze Europese Aanbesteding wordt uitgevoerd, te raadplegen via: www.tenderned.nl .
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in art. 3.64 jo. 2.84 Aanbestedingswet.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet en de door de Aanbesteder gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet.
Uitnodiging tot Inschrijving	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen, zoals bedoeld in Aanbestedingswet, die door de Aanbesteder aan de geselecteerde Gegadigden wordt verstrekt voor deelname aan de inschrijvings- en gunningsfase en het indienen van een Inschrijving en die een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.

1 INLEIDING

Schiphol Nederland B.V. (SNBV/Aanbesteder) is onderdeel van N.V. Luchthaven Schiphol. N.V. Luchthaven Schiphol voert haar activiteiten uit onder de naam Schiphol.

Onder de handelsnaam Royal Schiphol Group ('Schiphol'), is SNBV de exploitant van Amsterdam Airport Schiphol, de grootste luchthaven van Nederland.

De missie van Schiphol is "Connecting the Netherlands": Nederland optimaal blijven verbinden met de rest van de wereld en zo een bijdrage leveren aan de welvaart en het welzijn in Nederland en daarbuiten; connecting to compete en to complete. Schiphol ontwikkelt activiteiten op een evenwichtige wijze, in binnen- en buitenland. Daarbij staan de volgende kernwaarden centraal: betrouwbaar, efficiënt, gastvrij, inspirerend en duurzaam.



Schiphol heeft de ambitie Europe's Preferred Airport te zijn en te blijven; de luchthaven die waardering oogst met zijn kwaliteit, capaciteit en zijn uitgebreide netwerk van bestemmingen.

Schiphol exploiteert de belangrijkste luchthaven Schiphol als een AirportCity, een dynamisch metropoolgebied waarin reizigers en luchtvaartmaatschappijen 24 uur per dag alle diensten die zij nodig hebben wordt geboden. Op Schiphol zijn ongeveer 500 bedrijven gevestigd die werk bieden aan 65.000 medewerkers. In 2016 zijn 63,5 miljoen passagiers via Schiphol gereisd.

1.1 Strategie Schiphol Group: de vijf pijlers

De ambitie van Schiphol Group is Schiphol te blijven ontwikkelen tot Europe's Preferred Airport; de voorkeursluchthaven voor passagiers en airlines. Het beleid is erop gericht deze topositie in Europa te behouden. Dit vereist een heldere strategie en een nauwe samenwerking met onze partners en stakeholders. De strategie is gestructureerd rondom vijf pijlers:

1. **Top Connectivity:** Het handhaven en vergroten van het netwerk van bestemmingen, samen met onze homecarrier en andere luchtvaartmaatschappijen, is onze belangrijkste opdracht. Schiphol faciliteert een fijnmazig netwerk van verbindingen, zowel in de lucht als over land. Daarvoor is voldoende capaciteit nodig. In dit kader springen de komende jaren twee grote projecten in het oog. In 2019 gaat Lelystad Airport open, waardoor op Schiphol de nodige ruimte ontstaat om te kunnen groeien als hub. En op Schiphol begint de bouw van de nieuwe pier en terminal, waarmee voor de toekomst voldoende operationele capaciteit is gegarandeerd. Zo blijft ook het comfort op de luchthaven en de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste hoge niveau.
2. **Excellent Visit Value:** Schiphol wil een luchthaven zijn die aantrekkelijk is voor reizigers, luchtvaartmaatschappijen en alle andere ondernemingen en partners op en rond Schiphol. De luchthaven kan immers niet de grootste zijn, maar wel de beste. De waardering van onze klanten voor onze faciliteiten en diensten is het kompas voor de vernieuwingen die we doorvoeren.,zodat Schiphol ook de komende vijf jaar de eerste keuze blijft van de reiziger, de luchtvaartmaatschappijen en dienstverleners. Dat is de ambitie: *Europe's Preferred Airport*.

3. **Competitive Marketplace:** Luchthaven Schiphol is een aantrekkelijke vestigings- en verblijfslocatie. Schiphol wil een gunstig klimaat creëren voor bedrijvigheid, zodat Schiphol kan uitgroeien tot een AirportCity 3.0 met wereldwijde allure; een toplocatie om zaken te doen, om te werken en om te verblijven. Die bedrijvigheid biedt de groep eveneens kansen om in non-aviation nieuwe inkomsten te genereren.
4. **Development of the Group:** Schiphol richt zich ook op de verdere ontwikkeling van de eigen organisatie, het bevorderen van een innovatieve omgeving en het vergroten van afstemming en synergie binnen de groep. Dit doet Schiphol door te investeren in het menselijk kapitaal, door samenhang te bewerkstelligen tussen de Mainport Schiphol en de regionale luchthavens en door onze internationale deelnames en samenwerkingen. Want de groep is meer dan de som der delen.
5. **Sustainable and Safe Performance:** Schiphol is een financieel solide onderneming die haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt en in haar bedrijfsvoering bewuste afwegingen maakt tussen people, planet en profit. De luchthavens kunnen alleen groeien door dit te doen in evenwicht met de omgeving.

1.2 Opdrachtgever: Aviation/Airport Operations

Schiphol is georganiseerd in vier business areas, te weten: Aviation, Consumer Products & Service, Alliances & Participations en Real Estate. De business area Aviation heeft de luchthaven Schiphol als werkterrein. Zij levert alle diensten en faciliteiten aan luchtvaartmaatschappijen, passagiers en afhandelingsbedrijven. Aviation ondersteunt een efficiënt en kwalitatief hoogwaardig passagiers- en vrachtproces op de luchthaven Schiphol.

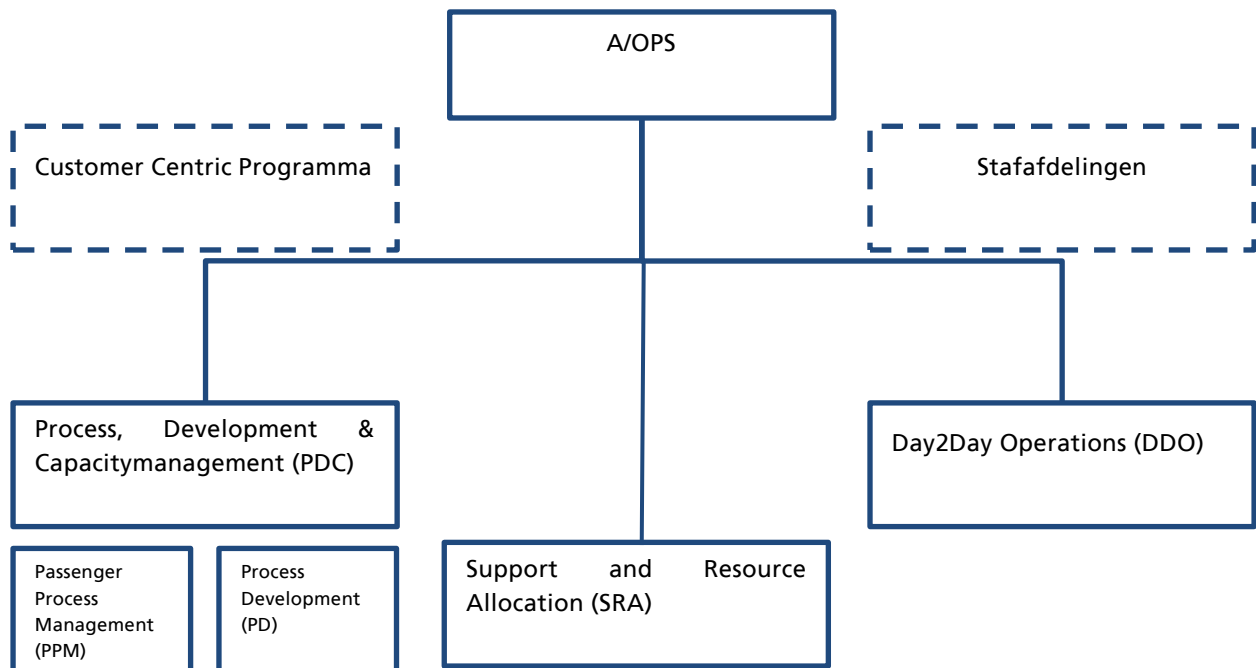
Onderdeel van de business area Aviation is de afdeling Operations (A/OPS). A/OPS regisseert en faciliteert alles rondom de afhandeling van vluchten en vliegtuigen in het Terminalcomplex waar passagiers vertrekken, transfereren en aankomen; zowel 'landside' (de aanrijdroutes, openbaar vervoer en op de voorrijwegen) als 'airside' (waar het landingsterrein en de vliegtuig opstelplaatsen zich bevinden). A/OPS regisseert 24/7 o.a. bagage-, verkeers- en passagiersstromen en draagt zorg voor een zorgeloos en gastvrij proces voor alle passagiers en bezoekers op de luchthaven. Voor haar business-to-business klanten, de luchtvaartmaatschappijen, wil A/OPS snel kunnen inspelen op hun behoeften tegen een marktconforme prijs.

A/OPS is een klantgerichte organisatie. Haar doel is dat passagiers en bezoekers het Schipholterrein en het Terminalcomplex ervaren als één logisch geheel, waarin zij moeiteloos hun weg kunnen vinden. Het is belangrijk te weten wat haar klantgroepen ervaren en willen, zodat er ook daadwerkelijk waarde toegevoegd kan worden en zo een bijdrage kan worden geleverd aan het zijn van "Europe's preferred airport". Om deze doelstelling te realiseren werkt A/OPS nauw samen met de ketenpartners die werkzaam zijn in het passagiersproces. Samen wordt geleerd, verbeterd en geïnnoveerd om te komen tot een intuïtieve Schipholbeleving.

Om hier te komen hanteert A/OPS een 'Customer Centric'-strategie. Hierin worden de behoeften en waarden van klantgroepen centraal gesteld. Vertaling van deze behoeften en waarden vindt plaats naar processen en mensen. Om integraliteit en uniformiteit te borgen zijn er voor beide designprincipes opgesteld. Hier wordt in de Gunningsfase meer over verteld.

1.2.1 Structuur en eigenaarschap

Onderstaande organogram illustreert een (vereenvoudigde) visualisatie van de organisatiestructuur van A/OPS.



Het contracteigenaarschap van de aan te besteden diensten (zie § 2.2) is belegd binnen de afdeling PDC, specifiek de afdeling PPM (Passenger Process Management). Zij zijn verantwoordelijk voor het detailleren en implementeren van de passagiersoplossingen. Hieronder valt ook het organiseren van een gespecialiseerd en (persoonlijk) vangnet bij vragen en problemen, onder andere:

- De dienst **Inlichtingen**: een informatie- & bemiddelingsfunctie, het organiseren van lokaal (face-to-face) klantcontact.
- De dienst **Customer Contact Center** ('CCC'): een informatie- & bemiddelingsfunctie; het organiseren van klantcontacten op afstand.

De aanbesteding wordt verzorgd door het Programma Smart CoOperations, welke valt onder Process Development (PD) binnen de afdeling PDC. PD is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en innovatie van de logistieke processen, diensten, assets en infrastructuur voor passagiers, bagage en voor verkeer op landzijde en aan luchtzijde.

1.3 Programma Smart CoOperations

In 2016 heeft A/OPS haar bedrijfsvoeringsmodel aangepast, waarbij het doel is om te komen tot een klantgerichte organisatie. Daarnaast lopen in de komende jaren verschillende dienstverleningscontracten af. Gezien de noodzaak tot tijdige voorbereiding van de aanbestedingen en implementatie van het nieuwe bedrijfsvoeringsmodel heeft A/OPS gemeend alle aanbestedingen in een programma te organiseren, genaamd "Smart CoOperations" ('Programma'). Dit Programma biedt A/OPS tevens de

mogelijkheid om de dienstverlening zodanig te herontwerpen en te sourcen, zodat een betere aansluiting ontstaat bij de ambities van de organisatie.

De belangrijkste doelstellingen die het Programma nastreeft zijn:

- De bedrijfsdoelstellingen van Schiphol Group en A/OPS 'versneld' te kunnen implementeren in de dienstverlening;
- De kwaliteit van dienstverlening te verhogen en daarmee het verhogen van de klanttevredenheid door Customer Centric dienstverlening op basis van de behoeften van passagiers, business partners en medewerkers;
- Mogelijkheden te creëren zodat dienstverlening snel en flexibel ingespeeld kan worden op veranderende behoeften/ontwikkelingen van passagier en business partners;
- Komen tot een uniforme inrichting en regie van de contracten, conform het (herziene) A/OPS besturingsmodel;
- Diensten te leveren met moderne bedrijfsmiddelen en assets in een aantrekkelijke omgeving voor klantgroepen en medewerkers;
- Samenwerking aangaan met professionele, kundige, flexibele en innovatieve leveranciers;
- De "licence to operate" veilig te stellen voor Schiphol door te voldoen aan geldende wet-/regelgeving en het behalen van een marktconform kostenniveau.

2 OPDRACHTOMSCHRIJVING

De contracten van de diensten Inlichtingen en Customer Contact Center ('CCC') expireren per 1 november 2018. Het doel is een aanbestedingsprocedure te doorlopen die leidt tot het contracteren van één partner per perceel voor de diensten Inlichtingen en CCC (dit kan ook dezelfde partner zijn).

Onderstaand is meer achtergrondinformatie opgenomen over beide diensten. Tevens is een beeld geschetst van de huidige en gewenste situatie.

2.1 Huidige situatie

De Inlichtingen- en CCC-dienstverlening is onderdeel van een groter geheel aan diensten. Tezamen vervullen ze de informatie- & bemiddelingsfunctie, met als doel het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen van de Klant. Deze diensten kunnen op dit moment gecategoriseerd worden in:

- Digitale kanalen (o.a. website, app, teletekst, social media en persberichten);
- Lokale fysieke- en digitale kanalen (o.a. vluchtinformatieschermen, plattegronden, bewegwijzering en informatiekiosken);
- Persoonlijk bemenste diensten (o.a. 'Welcome team', floormanagement en reguliere Passenger Assistants).

De activiteiten Inlichtingen en CCC zijn in de huidige situatie uitbesteed aan dienstverleners die taak en/of resultaatverantwoordelijk zijn gesteld voor uitvoering van de dienstverlening.

In de ambitie van A/OPS om te komen tot een klantgerichte organisatie is geconstateerd dat de huidige inrichting van de functie informatie & bemiddeling (en de organisatie van de diensten) hier niet geheel op aansluit:

- Dienstverlening en middelen zijn niet allemaal ingericht vanuit begrip van klantbehoeften en voldoen minder aan de opgestelde A/OPS designprincipes.
- Er is beperkte integraliteit in regie. Dienstverlening en middelen worden separaat (op inhoud/proces) ontwikkeld en geregisseerd binnen Schiphol.
- Er is beperkte integraliteit in positionering, de kanalen zijn niet synergetisch aan elkaar. De capaciteit van de diensten Inlichtingen en CCC wordt deels 'gebruikt' voor de beantwoording van eenvoudige vragen. Vragen die idealiter via een ander kanaal beantwoord zouden kunnen worden.
- Er is onvoldoende consistentie in vorm, inhoud en 'tone of voice' van dienstverlening en middelen.

2.1.1 Inlichtingen

De dienst Inlichtingen is fysiek aanwezig in de Terminal. Er wordt voorzien in een persoonlijke informatie-/bemiddelingsfunctie met als doel het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen. Deze dienst wordt uitgevoerd vanaf verschillende balies en informatie-eilanden in het Terminal complex. Deze zijn gepositioneerd in de terminal aan zowel landzijde (in aankomst- en vertrekhalles)- als luchtzijde (in de loungegebieden). De dienstverlening is gericht op iedereen met een (mogelijke) informatiebehoefte die aanwezig is in de terminal: passagiers, halers/brengers, bezoekers en medewerkers ("Klant"). Daarnaast is Inlichtingen een informatiebron voor andere partijen die op Schiphol werkzaam zijn. De dienstverlening wordt (op één locatie) 24/7 aangeboden.



Inlichtingen is op dit moment verantwoordelijk voor onder meer:

- Het beantwoorden van vragen en oplossen (door middel van bemiddeling tussen Klant en in-/externe partijen) van problemen op Amsterdam Airport Schiphol.
- Ontvangen van (Klant)feedback.
- Verlenen van diverse services aan derden (zoals bijvoorbeeld uitgifte van folders en autosleutels);
- Het vervullen van een rol binnen de calamiteitenorganisatie;
- Het verzorgen van (geautomatiseerde) omroepen op Amsterdam Airport Schiphol bij:
 - Urgente zaken voor passagiers;
 - Algemene mededelingen.
- Het in ontvangst nemen en registreren van gevonden voorwerpen

2.1.1.1 Kengetallen Inlichtingen

In onderstaande tabel zijn kengetallen opgenomen die een indicatie geven van de omvang. Aan deze getallen kan Gegadigde geen rechten ontleen.

Onderwerp	Kengetallen (ijkjaar 2016)
Aantal balies – permanent, huidig (inclusief periodiek geopende balies in hoogseizoen 1 mei – 30 september)	7
Omroepen – geautomatiseerd, aantallen	84.000
Omroepen – gepersonaliseerd, aantallen	64.000
Aantal vragen – aan de balie, aantallen	2.000.000
Aantal vragen – aan de balie, verhouding	
- Vlucht- & ticketinformatie	46%
- Facilitaire informatie (voorzieningen etc.)	25%
- Commercieel (producten en diensten)	12%
- Bemiddeling (aanspreekpunt bij problemen)	17%

2.1.2 Customer Contact Center

Het CCC beantwoordt vanuit verschillende kanalen informatieverzoeken, te weten klachten en vragen, die Schiphol gerelateerd zijn, en voorziet hiermee in de informatie-en bemiddelingsfunctie op afstand. De dienst CCC is fysiek niet aanwezig op Schiphol, maar bereikbaar vanaf een verscheidenheid aan kanalen, waaronder telefoon, mail, chat en social media. Klanten in binnen-en buitenland, met een vraag of probleem kunnen contact opnemen met het CCC. Tevens is het CCC een informatiebron voor andere partijen die op Schiphol werken. Het CCC is 7 dagen per week, 365 dagen per jaar bereikbaar tussen 06:00 en 00:00 uur.

Het CCC is verantwoordelijk voor onder andere:

- Het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen die Schiphol gerelateerd zijn;
- Engagement op Social Media die Schiphol gerelateerd zijn;
- Het ontvangen en registreren van (Klant)feedback die Schiphol gerelateerd zijn;
- Front – office werkzaamheden voor Parkeren en Privium (o.a. afhandeling van vragen/feedback);
- Back – office werkzaamheden voor Privium; (o.a. het controleren van betalingen en het nabellen van klanten);
- Het voorzien in bedrijfsondersteunende informatieanalyses en rapportages voor de verschillende klantgroepen binnen Schiphol;
- Het vervullen van de telefooncentrale-functie voor Schiphol Group.

Bovenstaande werkzaamheden worden (in verschillende samenstelling) tevens verricht voor Eindhoven Airport ('EHV').

2.1.2.1 Kengetallen CCC

In onderstaande tabel is een selectie opgenomen van kengetallen die een indicatie geven van de omvang. Aan deze getallen kan Gegadigde geen rechten ontleen.

Onderwerp	Kengetallen per jaar AMS – indicatie (ijkjaar 2016)	Kengetallen per jaar EHV – indicatie (ijkjaar 2016)
Persoonlijk contact – telefonisch, aantallen	139.000	18.400
Persoonlijk contact – telefonisch, gemiddelde afhandelingstijd	178 seconden*	174 seconden
Persoonlijk contact – mail, aantallen	55.800	5.300
Chat – aantallen	11.800**	-
Social media, aantallen beantwoorde/geplaatste berichten, naar kanaal	58.400	3.200
- Twitter	18.400	2.000
- Facebook	85	
- Instagram	6	
- Youtube		

*) 100% rapportage van de gemiddelde afhandelingstijd vindt plaats vanaf juni 2016.

**) Chatfunctie is actief per maart 2016. Hierbij geldt dat de chatfunctie de tot 12 december alleen actief is geweest op een betaversie van de website. Vanaf 12 december is de chatfunctie zichtbaar en beschikbaar voor alle bezoekers van de website www.schiphol.nl.

2.2 Gewenste Situatie

Vanuit A/OPS is gemeend om alle functies, die het wegnemen van vragen en problemen ten doel hebben, integraal te benaderen. Op basis van ervaringen, klantinzichten en de ambitie van A/OPS is een toekomstbeeld ontwikkeld op de informatie- en bemiddelingsfunctie.

Klantonderzoek heeft A/OPS geleerd dat klanten om twee redenen contact zoeken met Schiphol, vanuit (1) de behoefte aan informatie of (2) de behoefte aan 'actie'. In alle gevallen en onafhankelijk van de beschikbaar gestelde dienstverlening of middelen geldt één klantbelofte:

'Schiphol neemt jouw vraagteken weg onafhankelijk van wie je bent, waar je bent, wanneer en hoe je dit uit.'

De klantbelofte moet voor de klant onder andere merkbaar zijn doordat hij/zij:

- op elk moment in zijn "journey" gefaciliteerd wordt met de juiste informatie of oplossing, passend bij het moment en de emotionele staat waarin hij/zij zich bevindt;
- alle contacten met Schiphol ervaart als uniform van inhoud, vorm en tone of voice;
- percipieert in control te zijn.

Deze klantbelofte is geoperationaliseerd middels een herzien informatie- en bemiddelingsmodel. Belangrijkste veranderingen ten opzichte van de huidige situatie zijn:

- Schiphol neemt te allen tijde verantwoordelijkheid voor het wegnemen van vragen en problemen. Ook wanneer de oorzaak of oplossing zich buiten de eigen bedrijfsvoering bevindt. Schiphol neemt hier een actieve verbindings- en bemiddelingsrol in.
- Klanten zien alle personen en partijen die werkzaam zijn op de luchthaven als onderdeel van Schiphol. Er wordt dan ook gestreefd de ervaring van Schiphol touchpoints gelijk te laten zijn door alle, door Schiphol te beïnvloeden kanalen, integraal te benaderen.
- Regie en prestatie management zijn integraal georganiseerd met als doel het stimuleren, faciliteren en sturen van ketensamenwerking.
- De beschikbare kanalen zijn opnieuw ingedeeld naar een viertal klantcontactlijnen (zie § 2.2.1). Deze lijnen zijn ingericht en gepositioneerd naar de aard van vragen en problemen.

2.2.1 Toekomstbeeld Informatie & Bemiddeling, uitgelicht: klantcontactlijnen

In het omschreven toekomstbeeld is sprake van een viertal klantcontactlijnen. De toekomstige onderhavige diensten CCC en Inlichtingen worden gepositioneerd in het 2^e en 3^e lijns contact. Onderstaand een korte toelichting:

1e lijn			2e lijn	3e lijn	4e lijn
Informatiekanalen remote Website/App Teletekst Social Media	Informatiekanalen local Vluchtinformatie Wayfinding Routing & inrichting Kiosken	Informatiekanalen human Key customer (Consumers, SSE, OPS) Vrijwilligers Dienstverleners	Inlichtingen	Verantwoordelijk partijen	Issuemanagement AAS
			CCC		

Eerstelijnsklantcontact

Aard: veelvoorkomende vragen en problemen waar standaard antwoorden beschikbaar en afdoende zijn.

Positionering: Een gedifferentieerd aanbod van kanalen die voorzien in een intuïtieve en laagdrempelige beantwoording van vragen en problemen, bijv medewerkers op Schiphol en bewegwijzering. 'Self service' en natuurlijke flow wordt gestimuleerd.

Tweedelijnsklantcontact

Aard: vragen en problemen waar standaard antwoorden niet beschikbaar zijn, niet afdoende zijn beantwoord door 1^e lijns kanalen en/of waar persoonlijk contact én aandacht een belangrijke rol speelt.

Positionering: Een gespecialiseerd en persoonlijk vangnet. Deze lijn is en blijft oplossingsverantwoordelijk en voorziet hiervoor o.a. in:

- Verbindende (in contact brengen) alsook bemiddelende functie in derdelijnscontacten;
- Verbindende functie naar de vierde lijn;
- Organiseren en uitvoeren van trainingen voor medewerkers op Schiphol.

In deze lijn zijn de onderhavige diensten gepositioneerd: Inlichtingen en CCC. Functioneel zijn de diensten grotendeels gelijk. Belangrijkste onderscheid zit hem in de kanalen en locatie van waaruit de dienstverlening wordt ontsloten.

Derdelijnsklantcontact

Aard van vragen/problemen: de tweede lijn is afhankelijk van interne of externe stakeholders voor de beantwoording van vragen en oplossen van problemen.

Positionering: de tweede lijn houdt ruggenspraak met deze lijn of draagt de klant warm over.

Vierdelijnsklantcontact

Aard van vragen/problemen: In geval wegnemen van het vragen/problemen niet in het vermogen van de tweede lijn ligt of wanneer er sprake is van structurele issues.

Positionering: overdracht van vraag/probleem vindt plaats van tweede naar vierde lijn. Issuemanagement is gepositioneerd binnen Schiphol.

2.2.2 Inlichtingen

De gevolgen voor de dienst Inlichtingen zijn onder andere:

- Het proactief invulling geven aan de oplossingsverantwoordelijkheid van Schiphol, als zijnde Ambassadeur 'Informatie & Bemiddeling' door:
 - Het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen van publieksgroepen in de Terminal (veelal 2^e lijns contact);
 - Te voorzien in een actieve, verbindende (in contact brengen) alsook bemiddelende rol naar derdelijnscontacten;
 - Te voorzien in een actieve, verbindende rol naar de vierde lijn;
 - Het nemen van verantwoordelijkheid in de (de)escalatie van problemen, ook in geval van derden;

- Het organiseren en uitvoeren van trainingen voor medewerkers op Schiphol (1^e lijns), ten aanzien van gastvrijheid (klantbenadering en 'tone of voice'), basiskennis over Schiphol en instructie/gebruik van digitale informatiemiddelen.
- Heroverweging van het aantal, de vorm en de positie van de Inlichtingenbalies. Uitgangspunt is positionering aan de hoofdflow in plaats van op kruispunten zodat deel van 1^e lijns vragen zullen vervallen en kunnen worden opgevangen door 1^e lijns aanbod van kanalen;
- Logistieke taken/diensten mbt gevonden voorwerpen en autosleutels worden bij andere diensten ondergebracht

2.2.3 **Customer Contact Center**

De gevolgen voor de dienst CCC zijn onder andere:

- Het CCC geeft proactief invulling aan de oplossingsverantwoordelijkheid van Schiphol, als zijnde Ambassadeur 'Informatie & Bemiddeling' door:
 - Het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen van klanten (veelal 2e lijns contact);
 - Te voorzien in een actieve, verbindende (in contact brengen) alsook bemiddelende rol naar derdelijnscontacten;
 - Te voorzien in een actieve, verbindende rol naar de vierde lijn;
 - Het nemen van verantwoordelijkheid in de (de)escalatie van problemen, ook in geval van derden.
- Het CCC is verantwoordelijk voor de borging van correct taalgebruik en een uniforme 'tone of voice' in alle communicatie;
- Het CCC faciliteert te allen tijde een warme overdracht (persoonlijk en informatief) naar de derde lijn;
- Het CCC levert, als integrale dienst, functionaliteit t.b.v. social media (Webcare) en digitale klantinteractie (zoals nu bijvoorbeeld chat) en klantfeedback en heeft een eigen contact center platform t.b.v. de dienstverlening van Aanbesteder;
- Het CCC koppelt haar ICT omgeving met (verschillende nader te bepalen) databases en systemen van Aanbesteder t.b.v. een integrale informatievoorziening;
- Het CCC speelt een centrale rol bij het afhandelen van klachten en claims;
- Geen calls meer vanuit de infokiosken op de terminal, aangezien de telefoontoestellen zijn verwijderd;
- Geen calls meer inzake Lost & Found, aangezien deze gerouteerd worden naar de dienst Lost & Found.

Out of scope: onderhavige opdracht betreft geen klantcontactfunctionaliteit voor/t.b.v. de airlines.

2.3 **Raakvlakken tussen Inlichtingen en CCC**

Tussen de diensten bestaan verschillende raakvlakken, onder meer:

- Het gebruik van gelijke databases ten behoeve van de informatievoorziening;
- Beide activiteiten zijn voor alle typen vragen;
- Dienstverleners zijn vertegenwoordigd bij (de)briefings op locatie Schiphol;

- Het CCC schakelt, buiten de openingsuren (veelal in de nacht), haar telefoonlijnen door naar Inlichtingen.

In voorbereiding op de aanbesteding is de visie rondom de diensten Inlichtingen en CCC herzien. In § 2.2.1 is de toekomstige situatie beschreven.

2.4 Vertrouwelijkheid, belangenbescherming en integriteit

Als onderdeel van de uitvoering van onderhavige Opdracht zal Opdrachtnemer een belangrijke rol spelen bij het contact met klanten (passagiers, airlines en andere stakeholders) van Opdrachtgever. In deze hoedanigheid kan Opdrachtnemer in aanraking komen met (al dan niet commercieel gevoelige en/of vertrouwelijke) informatie over/van deze klanten. Het borgen van vertrouwelijkheid en het voorkomen van (de schijn van) belangenverstremgeling is voor Opdrachtgever van het grootste belang, in relatie tot de uitvoering van haar taak als (internationale) luchthaven. Hiertoe behoudt Aanbesteder zich het recht voor om aanvullende eisen te stellen in de offertefase van onderhavige aanbestedingsprocedure en van Inschrijvers te verlangen dat vertrouwelijkheid, belangenbescherming en integriteit in voldoende mate zijn geborgd (naar uitsluitend oordeel van Aanbesteder). Het is aldus aan Inschrijvers om hiervoor tijdig en voldoende maatregelen te treffen (bijvoorbeeld door het opstellen van een belangenbeschermingsplan, logische en/of fysieke scheiding van systemen en het creëren van 'Chinese walls'). Indien blijkt dat de voornoemde belangen niet voldoende zijn geborgd (naar uitsluitend oordeel van Aanbesteder), kan Aanbesteder aanvullende maatregelen eisen of kan Inschrijver in het uiterste geval worden uitgesloten van (verdere) deelname aan onderhavige aanbestedingsprocedure.

2.5 Percelen

Onderhavige Opdracht is gesplitst in twee percelen:

1. "Inlichtingen"
2. "Customer Contact Center"

Al hetgeen in deze Selectieleidraad is beschreven is van toepassing op beide percelen, tenzij hier specifiek van wordt afgeweken.

2.6 Reikwijdte en aanbestedingsplicht

De te sluiten Overeenkomst wordt in ieder geval door A/OPS en Eindhoven Airport N.V. gebruikt. Alle overige bedrijfsonderdelen en/of dochterbedrijven kunnen (*maar zijn hiertoe niet verplicht*) gebruik maken van de te sluiten Overeenkomst. Niet alle bedrijfsonderdelen van Opdrachtgever zijn (Europees) aanbestedingsplichtig. Een (eventuele) deelname aan onderhavige aanbestedingsprocedure en/of het gebruik van de te sluiten Overeenkomst vormt in geen enkel geval een precedent voor deelname aan, of gebruik van, toekomstige (Europese) aanbestedingsprocedures en/of (te sluiten) overeenkomsten.

Aanbesteder behoudt zich het recht voor om (delen van) de te sluiten overeenkomst extern te vercommercialiseren/vermarkten (bijvoorbeeld aan huurders van Schiphol Real Estate).

2.7 Planning van de Opdracht

Onderstaand schema schetst het tijdvak waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd. Deze data zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Planning		
1.	Selectiefase onderhavige aanbesteding	Oktober 2017 – december 2017
2.	Gunningsfase onderhavige aanbesteding	Januari 2018 – mei 2018
3.	Ingangsdatum Overeenkomst	Mei 2018
4.	Implementatie / on-boarding	Mei 2018 – November 2018
5.	Ingangsdatum dienstverlening	November 2018

2.8 Vorm en Duur van de Opdracht

Aanbesteder zal voor de opdracht een Overeenkomst sluiten met één Opdrachtnemer per perceel. Het is toegestaan om voor beide percelen een Aanmelding te doen, waarbij een mogelijke uitkomst is dat beide percelen aan één partij gegund worden.

De duur van de Overeenkomst zal vier (4) jaar zijn van met de optie voor Aanbesteder de Overeenkomst eenzijdig vier (4) maal met een periode van één jaar te verlengen.

In de toekomst kunnen, naast Schiphol Nederland B.V. en Eindhoven Airport N.V., mogelijk meerdere klantgroepen gebruik maken van de te sluiten overeenkomst, zoals: N.V. Luchthaven Lelystad en Rotterdam Airport B.V. Zie ook § 2.6. Ook kan het zijn dat de diensten (onder gelijke condities) worden ingezet voor andere bedrijfsonderdelen.

2.9 Overgang van Onderneming

Onderhavige aanbesteding impliceert mogelijk een overgang van onderneming in de zin van artikel 7:662 van het Burgerlijk Wetboek. In de gunningsfase (*uitnodiging tot inschrijven*) zal over dit onderwerp meer informatie worden verstrekt. Een eventuele overgang van onderneming en de consequenties daarvan wordt tussen de (werknemers van de) huidige dienstverlener en Opdrachtnemer afgehandeld. Opdrachtgever is geen partij in dezen en zal door Opdrachtnemer gevrijwaard worden.

Of sprake is van een overgang van onderneming dient door Gegadigden en later de Inschrijvers zelf beoordeeld te worden. Ten behoeve van de volgende fase van deze aanbesteding zal Aanbesteder bij de zittende partij(-en) geanonimiseerde personeelsgegevens verzamelen en aan de geselecteerde Inschrijvers ter beschikking stellen. Aanbesteder is niet verantwoordelijk voor de juistheid van aldus ter beschikking gestelde gegevens.

Aanbesteder wijst erop dat zij op geen enkele wijze aansprakelijk is voor schade en/of kosten, van welke aard dan ook, voortvloeiende uit enig toepasselijke wetgeving, waaronder (maar niet noodzakelijk beperkt tot) 'overgang van onderneming'.

3 OMSCHRIJVING AANBESTEDINGSPROCEDURE

3.1 Procedureel kader ARN 2016

Deze Aanbesteding vindt plaats onder toepassing van het Aanbestedingsreglement Nutssectoren 2016 (ARN²⁰¹⁶). Het ARN²⁰¹⁶ is te downloaden via: <https://www.schiphol.nl/nl/schiphol-group/pagina/procurement>, onderdeel: Documenten en Juridische Voorwaarden.

3.2 Procedure fases

Deze Aanbesteding betreft een Europese Aanbesteding volgens de **onderhandelingsprocedure met aankondiging vooraf**.

De onderhandelingsprocedure met aankondiging vooraf onderscheidt de volgende fases:

- Selectiefase;
- Inschrijvings- en gunningsfase.

Een onderhandelingsprocedure met aankondiging vooraf verloopt als volgt:

1. **Selectiefase:** Op basis van de openbare aankondiging kunnen potentiële Gegadigden de Selectieleidraad opvragen en op basis daarvan een verzoek indienen om te worden uitgenodigd voor de inschrijvings- en gunningsfase. Dit doen partijen door middel van het indienen van een Aanmelding. Op basis van organisatorische kenmerken van Gegadigde (vertaald in Uitsluitingsgronden, (minimum) Geschiktheidseisen en Selectiecriteria), selecteert Aanbesteder maximaal vijf (5) partijen voor de inschrijvings- en gunningsfase. Met het indienen van een Aanmelding doen Gegadigden in deze fase derhalve nog geen inhoudelijk voorstel om de Opdracht te verkrijgen/uit te voeren;
2. **Inschrijvings- en gunningsfase:** Door toezending van de Uitnodiging tot Inschrijving nodigt Aanbesteder de geselecteerde Gegadigden uit om een Inschrijving in te dienen. De geselecteerde Gegadigden worden gevraagd een eerste Inschrijving in te dienen overeenkomstig de Uitnodiging tot Inschrijving. Een Inschrijving bevat het voorstel om de Opdracht te verkrijgen/uit te voeren. Afhankelijk van de beoordeling van de eerste Inschrijving kan (*Aanbesteder is hiertoe niet verplicht*) een aantal Inschrijvers op basis van Gunningscriteria worden geselecteerd om in onderhandeling te treden. Nadat de onderhandelingen zijn beëindigd, dienen deze overgebleven Inschrijvers aan de hand van Aangepaste Documentatie een finale Inschrijving in te dienen. Op basis van de beoordeling van de ontvangen finale Inschrijvingen, is Opdrachtgever voornemens één Opdrachtnemer te contracteren.

In de selectiefase vindt een beoordeling van de Aanmeldingen van Gegadigden plaats op basis van Uitsluitingsgronden, (minimum) Geschiktheidseisen en, indien nodig, Selectiecriteria, met als doel Gegadigden te selecteren die worden uitgenodigd deel te nemen aan de inschrijvings- en gunningsfase. De selectieprocedure, waaronder begrepen de te hanteren Uitsluitingsgronden, (minimum) Geschiktheidseisen en Selectiecriteria, is in het volgende hoofdstuk van deze Selectieleidraad omschreven.

3.3 Planning van de Aanbesteding

Met de publicatie van de aankondiging opdracht nutssector op TenderNed is Aanbesteder deze Aanbesteding gestart. Onderstaande tabel geeft de planning van deze Aanbesteding weer. Aanbesteder behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen.

Planning selectiefase	Datum
Publicatie aankondiging selectiefase op TenderNed	5 oktober 2017
Sluitingsdatum vragenronde: fatale termijn voor indienen vragen en opmerkingen naar aanleiding van Selectieleidraad	16 oktober 2017, 09:00 uur (fatale termijn)
Publicatie Nota van Inlichtingen, inclusief eventuele Aangepaste Documentatie	25 oktober 2017
Sluitingsdatum voor indienen Aanmelding	6 november 2017, 09:00 uur (fatale termijn)
Bekendmaken voorlopig selectieresultaat	23 november 2017
Uiterste datum binnenkomst Bewijsstukken verificatie UEA	Binnen 10 kalenderdagen na bekendmaking voorlopig selectieresultaat
Uiterste datum voor indienen bezwaar (bezwaartermijn)	Uiterlijk binnen 5 kalenderdagen na bekendmaking voorlopig selectieresultaat (art. 13.4 ARN ²⁰¹⁶)
Kort geding termijn	Uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na mededeling t.a.v. ingediende bezwaar (art. 13.5 ARN ²⁰¹⁶)
Bekendmaken definitieve selectieresultaat	4 december 2017

Voor 'sluitingsdatum vragenronde' en 'sluitingsdatum indienen Aanmelding' geldt dat dat uiterste tijdstippen zijn en dat dat derhalve fatale termijnen betreffen. Niet tijdig ingediende vragen en/of opmerkingen worden niet in behandeling genomen. Aanmeldingen die later binnenkomen dan het genoemde tijdstip worden niet bij de beoordeling betrokken. De overige termijnen zijn indicatief en binden de Aanbesteder niet.

Het niet in acht nemen door Gegadigde van de bovenstaande data/termijnen of de door Aanbesteder gewijzigde data/termijnen leidt in beginsel tot uitsluiting.

De exacte planning van de inschrijvings- en gunningsfase wordt na de bekendmaking van het definitieve selectieresultaat aan de geselecteerde Gegadigden medegedeeld.

3.4 Communicatie gedurende de Aanbesteding

3.4.1 Contact met Aanbesteder

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed. Er zal niet op andere wijzen worden gecommuniceerd. Aan mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet via een bericht of publicatie door de Aanbesteder op TenderNed zijn vastgelegd, kunnen geen rechten worden ontleend. Het is niet toegestaan functionarissen van Aanbesteder direct of indirect te benaderen binnen het kader van deze Aanbesteding. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op wat voor een manier dan ook, van de bij de Aanbesteding betrokken medewerk(st)ers kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze Aanbesteding.

3.4.2 *Indienen vragen en opmerkingen*

Potentiële Gegadigden kunnen over ieder Aanbestedingsstuk vragen stellen en opmerkingen indienen via het formulier in dat is bijgevoegd als Bijlage 2. Dit formulier dient u (uitsluitend) via een bericht in TenderNed aan Aanbesteder te verzenden. Zoals in de planning is opgenomen, hebben potentiële Gegadigden tijdens deze Aanbesteding één mogelijkheid voor het stellen van vragen of het maken van opmerkingen. Vragen die potentiële Gegadigde niet tijdig of op een andere wijze indient, neemt Aanbesteder in beginsel niet in behandeling. De antwoorden op tijdig ingediende vragen zullen door middel van een Nota van Inlichtingen via TenderNed bekendgemaakt worden.

De verantwoordelijkheid voor het tijdig en correct indienen van de vragen ligt bij potentiële Gegadigde. Ingeval een vraag niet is ontvangen door de Aanbesteder, ligt de bewijslast ten aanzien van de tijdige verzending van de vraag bij potentiële Gegadigde. Let op de sluitingstermijn zoals aangegeven in paragraaf 'Planning van de Aanbesteding' in deze Selectieleidraad.

Eventuele onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in en/of bezwaren tegen de inhoud van deze Selectieleidraad met Bijlagen en/of procedure die wordt gevolgd in het kader van deze Aanbesteding dienen bij de vragenronde(n) aan de orde te worden gesteld. Bij gebreke hieraan is de Aanbesteder gerechtigd om ervan uit te gaan, dat potentiële Gegadigden tegen de inhoud van de Selectieleidraad met Bijlagen en/of de procedure die wordt gevolgd in het kader van deze Aanbesteding geen bezwaren hebben, en waardoor hun recht om daar later tegen te ageren vervalt.

Vragen dienen in de Nederlandse taal te worden ingediend. Bij de vragen wordt u gevraagd nauwkeurig aan te geven op welk deel (naam document, artikel en paginanummer) van de Aanbestedingsstukken de vraag betrekking heeft. U wordt verzocht in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw bedrijf gerelateerde namen.

Aanbesteder sluit een vragenronde met het verzenden van een Nota van Inlichtingen met daarin de (geanonimiseerde) vragen van potentiële Gegadigden en de antwoorden van Aanbesteder. Ook eventuele wijzigingen in de Aanbestedingsstukken vermeldt Aanbesteder hierin. De verschenen Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven het overige deel van de Selectieleidraad en de Bijlagen. Documenten die door Aanbesteder zijn voorzien van het opschrift: "Aangepaste Documentatie" prevaleren boven de Nota van Inlichtingen. Aanbesteder stelt de Nota van Inlichtingen via TenderNed aan alle potentiële Gegadigden beschikbaar. Aanbesteder behoudt zich het recht voor opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken.

3.4.3 *Commercieel vertrouwelijke vragen*

Indien een potentiële Gegadigde vragen heeft aan de Aanbesteder die het karakter hebben van 'commercieel vertrouwelijk', en het derhalve niet wenselijk is dat deze vragen in een Nota van Inlichtingen worden beantwoord, heeft de Aanbesteder de mogelijkheid om dergelijke vragen buiten de Nota van Inlichtingen om te beantwoorden. De potentiële Gegadigde dient dergelijke vragen via de berichtenmodule van TenderNed in te dienen onder vermelding van 'Commercieel vertrouwelijk – Niet beantwoorden in de Nota van Inlichtingen'.

De Aanbesteder zal dergelijke vragen met het karakter 'commercieel vertrouwelijk' altijd eerst beoordelen op haar merites. Mocht de Aanbesteder van mening zijn dat dergelijke vragen niet als commercieel vertrouwelijk aangemerkt zouden moeten worden, zal zij dit in beginsel terugkoppelen aan

de potentiële Gegadigde die deze vragen heeft gesteld. Deze potentiële Gegadigde wordt dan in de gelegenheid gesteld om de vragen terug te nemen danwel alsnog te stellen ten behoeve van beantwoording in de Nota van Inlichtingen. Bij de behandeling van vragen met het karakter 'commercieel vertrouwelijk' zal de Aanbesteder zich te allen tijde inspannen voor het waarborgen van een level playing field.

3.5 Klachtenprocedure/klachtenmeldpunt Aanbesteder

Aanbesteder heeft een klachtenmeldpunt ingesteld waar belanghebbenden bij aanbestedingsprocedures van Aanbesteder een klacht kunnen indienen omtrent vermeende onjuistheden en onregelmatigheden in een aanbestedingsprocedure. Een klacht kan echter niet eerder worden ingediend dan nadat de vermeende onjuistheden en onregelmatigheden aan Aanbesteder zijn voorgelegd in de vragenronde en Aanbesteder daarop in een Nota van Inlichtingen heeft gereageerd. Wanneer de potentiële Gegadigde het oneens blijft met de reactie van Aanbesteder in de Nota van Inlichtingen, kan vervolgens bij het klachtenmeldpunt een klacht worden ingediend. De procedure is dan verder als volgt:

- (1) Klachten moeten schriftelijk en gemotiveerd per email worden ingediend bij de secretaris van het klachtenmeldpunt van Aanbesteder. Het e-mailadres is: Tender_klacht@schiphol.nl. In deze schriftelijke klacht moet gemotiveerd worden aangegeven waarover, en op welke (juridische) gronden, wordt geklaagd. Daarbij moet tevens een passende oplossingsrichting worden aangegeven. De schriftelijke klacht moet voorts de dagtekening, naam en adres van de klager en de aanduiding/kenmerk van de Aanbesteding waarover de klacht gaat, bevatten.
- (2) De secretaris van het klachtenmeldpunt bevestigt zo snel als mogelijk de ontvangst van de klacht.
- (3) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens voortvarend of de klacht gegrond is en zal daarbij zo veel als mogelijk rekening houden met de planning en doorlooptijd van de aanbesteding. Let wel: een klacht zet deze Aanbesteding niet stil.
- (4) Wanneer Aanbesteder na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht, of gedeeltelijk terecht, is en Aanbesteder corrigerende maatregelen zal treffen, dan deelt Aanbesteder dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee. Afhankelijk van de fase in deze Aanbesteding kan het voorkomen, dat de maatregelen door Aanbesteder aan alle potentiële Gegadigden bij de Aanbesteding tegelijk gecommuniceerd worden op hetzelfde moment dat de indiener van de klacht het bericht ontvangt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- (5) Wanneer Aanbesteder na het onderzoek van het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, worden geen maatregelen getroffen en zal Aanbesteder de indiener van de klacht op passende wijze schriftelijk berichten.

3.6 Indienen van een Aanmelding

De Aanmelding dient ingediend te worden op www.TenderNed.nl. Gelet op de waarborging van de vertrouwelijkheid kunnen Aanmeldingen niet per post en niet per e-mail worden ingediend.

De fatale termijn staat aangegeven in de paragraaf 'Planning van de Aanbesteding'. Aanmeldingen die niet tijdig zijn ingediend, beschouwt Aanbesteder als niet te zijn gedaan en neemt Aanbesteder derhalve niet in behandeling. Potentiële Gegadigde draagt het risico van tijdige en volledige indiening van zijn Aanmelding. Aanbesteder en TenderNed zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door potentiële Gegadigden bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van TenderNed. Wij adviseren u om uw Aanmelding ruim op tijd in te dienen. Een storing

tijdens het uploaden is voor het risico van potentiële Gegadigde. De Aanbesteder kan de virtuele kluis op TenderNed niet eerder openen dan na het fatale moment.

Door het indienen van een Aanmelding verklaart Gegadigde zich akkoord met de in deze Selectieleidraad opgenomen en overige op deze Aanbesteding van toepassing zijnde bepalingen. Door het indienen van een Aanmelding gaat Gegadigde eveneens akkoord met de door de Aanbesteder gekozen manier van aanbesteden. Indien de Selectieleidraad volgens Gegadigde onjuistheden bevat, dient Gegadigde dit schriftelijk vóór sluitingsdatum voor indienen Aanmelding kenbaar te maken. Bij verzuim hiervan kan Gegadigde geen beroep daarop doen bij of na eventuele gunning van de Opdracht.

3.7 Voorwaarden bij Aanmelding

Bij het indienen van een Aanmelding gelden de volgende voorwaarden:

3.7.1 Aantal malen aanmelden

Ondernemingen kunnen slechts eenmaal, hetzij als individuele onderneming, hetzij in Combinatie met andere ondernemingen, aanmelden. Indien meerdere ondernemingen binnen één concern geïnteresseerd zijn, is het deelnemen aan deze Aanbesteding slechts mogelijk indien zij zich inschrijven als één Gegadigde al dan niet in Combinatie met derden.

3.7.2 Concern

Indien Gegadigde, dan wel één der Combinanten (ingeval van Combinatie), deel uitmaakt van een concern, dient de moedermaatschappij te verklaren dat geen van de andere onderdelen van het concern zich voor de Opdracht heeft aangemeld.

3.7.3 Meerdere Gegadigden binnen één concern

Indien meerdere ondernemingen binnen één concern als meerdere Gegadigden zich voor de Opdracht hebben aangemeld, dient de moedermaatschappij te bepalen welke onderneming binnen het concern zich als Gegadigde terugtrekt. Indien de moedermaatschappij een keuze binnen zeven (7) kalenderdagen na een verzoek daartoe door de Aanbesteder achterwege laat, zal door de Aanbesteder worden overgegaan tot een keuze op basis van loting.

3.7.4 Contact over de Opdracht

Iedere onderneming zal worden uitgesloten van (verdere) deelname aan deze Aanbesteding die zich schuldig heeft gemaakt aan het hebben van contact op wat voor een manier dan ook, direct en/of indirect via bijvoorbeeld derden, met andere (potentiële) Gegadigden/Inschrijvers over de aan te besteden Opdracht en de inhoud van de Aanmelding c.q. Inschrijving. In het bijzonder ook de aan te bieden prijs of de verdeling van werkzaamheden onderling, een en ander behoudens noodzakelijk overleg over het vormen van een Combinatie indien gerechtvaardigd.

3.7.5 **Kosten**

Eventuele kosten van Gegadigden verbonden aan het opstellen of indienen van de Aanmelding komen op geen enkele wijze voor vergoeding door de Aanbesteder in aanmerking.

3.7.6 **Vorm en inhoud van de Inschrijving**

Vorm: De Inschrijving kan aangeleverd worden als Word- [.doc of .docx], Excel- [.xls of .xlsx] of als PDF-bestanden. Andere extensies zijn niet toegestaan, tenzij nadruk anders aangegeven.

Inhoud: De Inschrijving wordt uitsluitend beoordeeld indien deze niet manipulatief is.

3.7.7 **Documenten bij deze Aanbesteding**

Deze Selectieleidraad met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht er toch sprake zijn van tegenstrijdigheden of discrepanties tussen de genoemde documenten, dan geldt onderstaande rangorde, waarbij een hoger geplaatst document prevaleert boven een lager geplaatst document (de opsomming is, met andere woorden, in afnemende volgorde van belang).

DOCUMENTEN		
RANGORDE	DOCUMENTOMSCHRIJVING	VERSIE
1	Nota van Inlichtingen	Laatste versie (indien van toepassing)
2	Selectieleidraad (incl. bijlagen)	

Deze Selectieleidraad en alle Bijlagen kunnen bij Nota van Inlichtingen worden gewijzigd en/of aangevuld. Daarbij geldt dat een Nota van Inlichtingen van latere datum prevaleert boven een Nota van Inlichtingen van eerdere datum.

Indien een (potentiële) Gegadigde na kennisneming van de laatste Nota van Inlichtingen nog steeds meent dat deze Selectieleidraad en alle bijbehorende documenten tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden, onregelmatigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden, onredelijk bezwarende eisen en/of andere gebreken bevat, dan dient die (potentiële) Gegadigde op straffe van verval van recht uiterlijk 7 kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Aanmelding een kort geding procedure aanhangig te maken bij de rechtbank Amsterdam door middel van het betekenen van een dagvaarding bij de Aanbesteder. Deze termijn is een vervaltermijn.

De (potentiële) Gegadigde dient een kopie van de dagvaarding via de berichtenmodule van TenderNed in te dienen. Met het opvragen van deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) verklaart (potentiële) Gegadigde zich hiermee akkoord.

3.7.8 Beroep op financiële draagkracht/technische bekwaamheid van derde(n)

Teneinde aan de (minimum) Geschiktheidseisen te voldoen, kan een Gegadigde zich beroepen op de financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) derde, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze derde.

Indien de Gegadigde zich wenst te beroepen op de *financiële draagkracht* van (een) derde(n), dient hij conform artikel 11 van het ARN²⁰¹⁶ in zijn Aanmelding:

- (i) de na(a)m(en) van de betreffende derde(n) te vermelden,
- (ii) een Bewijsstuk over te leggen waaruit blijkt dat de betreffende derde(n) voldoet/voldoen aan de in de Selectieleidraad gestelde eisen inzake financiële draagkracht, en
- (iii) een kopie van de verbintenis(sen) met de betrokken partij(en) te verstrekken, waaruit blijkt dat de Gegadigde werkelijk kan beschikken over de voor de Opdracht noodzakelijke middelen van die derde(n).

De Gegadigde dient het in dit geval te vermelden in deel II sectie C van het UEA (Standaardformulier A). Tevens dient Gegadigde Standaardformulier C in te vullen. Het ingevulde en door de Gegadigde en de desbetreffende derde(n) ondertekende Standaardformulier C en de bijbehorende bewijsstukken dienen aan de Aanmelding te worden toegevoegd.

Indien de Gegadigde zich wenst te beroepen op de *technische bekwaamheid* van (een) derde(n), toont de Gegadigde conform artikel 11 van het ARN²⁰¹⁶ in zijn Aanmelding aan:

- (i) dat de betreffende derde(n) voldoet/voldoen aan de in de Selectieleidraad gestelde eisen inzake technische bekwaamheid, en
- (ii) dat hij gedurende de duur van de Opdracht daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van die derde(n) (in de ruimste zin van het woord) conform Standaardformulier D.

De Gegadigde dient het in dit geval te vermelden in deel II sectie C van het UEA (Standaardformulier A). Tevens dient Gegadigde Standaardformulier D in te vullen. Het ingevulde en door de Gegadigde en de desbetreffende derde(n) ondertekende Standaardformulier D en de bijbehorende bewijsstukken dienen aan de Aanmelding te worden toegevoegd.

In het geval een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van (een) derde(n), dient/dienen de desbetreffende derde(n) ook daadwerkelijk en dienovereenkomstig bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet. Tevens dient de Gegadigde in zijn plannen tijdens de inschrijvings- en gunningsfase waar dit voor van toepassing is, toe te lichten hoe hij garandeert dat de technische bekwaamheid van de desbetreffende derde(n) daadwerkelijk wordt aangewend bij de uitvoering van de Opdracht.

Het is in het kader van deze Aanbesteding niet toegestaan een beroep te doen op een derde waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

Let op: Indien een beroep wordt gedaan op meer dan één derde dient voor elke derde afzonderlijk een exemplaar van de Standaardformulieren te worden ingevuld en ondertekend en aan de Aanmelding te worden toegevoegd.

3.8 Aanmelding door Combinatie en/of inschakeling derden (hoofd- en onderaanneming)

Indien Gegadigde bestaat uit een Combinatie van ondernemingen geldt tevens:

3.8.1 *Combinatie: UEA*

Elk lid van een Combinatie dient zelf een volledig ingevulde UEA in te dienen. De UEA dient te worden ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende Combinant. Tevens dient door ieder van de Combinanten in Deel II van de UEA aangegeven te worden wat ieders rol is in de Combinatie.

3.8.2 *Combinatie: Verklaring over Combinatievorming*

De Combinatie dient bij Aanmelding een Verklaring over Combinatievorming in te dienen. Standaardformulier F van deze Selectieleidraad bevat het model.

3.8.3 *Combinatieovereenkomst op verzoek*

De Combinatie dient op verzoek binnen tien (10) kalenderdagen een Combinatieovereenkomst conform artikel 10.2 ARN²⁰¹⁶ in te dienen.

3.8.4 *Combinatie: Hoofdelijk aansprakelijk*

Bij gunning van de Opdracht dient elk van de Combinanten te verklaren zich overeenkomstig artikel 10.4 ARN²⁰¹⁶ hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht.

3.8.5 *Combinatie: wijzigen niet toegestaan*

Na Aanmelding is het niet toegestaan de Combinatie te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbesteder. Deze toestemming zal slechts in zeer bijzondere omstandigheden worden gegeven (bijvoorbeeld in geval van fusies of overnames van Gegadigden of leden van een Combinatie). De Aanbesteder kan dan ter zake voorwaarden stellen. Een Combinatie dient in ieder geval te blijven voldoen aan de in deze Selectieleidraad gestelde eisen.

3.8.6 *Combinatie: Vennootschap onder Firma of een rechtspersoon*

Indien de winnende Inschrijving wordt gedaan door een Combinatie, dan dient die Combinatie na gunning van de Opdracht ten behoeve van de uitvoering daarvan een Vennootschap onder Firma (VOF) of een rechtspersoon op te richten.

3.8.7 *Inschakelen van derden*

- Voor zowel Gegadigden als een Combinatie van Gegadigden is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in deze Aanbesteding gestelde (minimum) Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van de Opdracht derden willen inschakelen. Gegadigden dienen de Opdracht in beginsel geheel zelf uit te voeren. Het inschakelen van derden is uitsluitend toegestaan indien Gegadigde in de volgende fase van de Aanbesteding in zijn Inschrijving expliciet heeft aangegeven welke derden hij wil inschakelen en voor welke onderdelen van de Opdracht hij voornemens is dat te doen.
- Tevens garandeert Gegadigde dat de desbetreffende derde aan alle eisen voldoet die in deze Aanbesteding voor de aan die derde op te dragen activiteiten zijn gesteld.
- De Aanbesteder heeft het recht deze garantie op juistheid te toetsen.
- Gegadigde draagt volledige verantwoordelijkheid voor de door hem in te zetten derden.
- Indien een Gegadigde reeds voornemens is derden in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, dient zij de gegevens van deze derden te vermelden in de UEA (Standaardformulier A).

3.9 Overige voorwaarden

3.9.1 *Voertaal*

De voertaal in de gehele Aanbesteding is Nederlands.

3.9.2 *Intellectueel eigendom*

Het intellectueel eigendom van de door de Aanbesteder verstrekte informatie berust te allen tijde bij de Aanbesteder. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbesteder mag niets uit deze Selectieleidraad worden vermenigvuldigd (anders dan voor het doel van het indienen van een Aanmelding) door middel van druk, fotokopie, microfilm, scan of anderszins. Schending van deze bepaling kan leiden tot onmiddellijke uitsluiting van deze Aanbesteding en kan worden aangemerkt als een omstandigheid als bedoeld onder artikel 7 ARN²⁰¹⁶ en/of onder artikel 22.2 ARN²⁰¹⁶. Het bepaalde in deze paragraaf laat onverlet het recht van de Aanbesteder op schadevergoeding.

3.9.3 *Vertrouwelijkheid*

De Aanbesteder zal informatie afkomstig van Gegadigde waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk behandelen en ieder geval rekening houden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van Gegadigde.

3.9.4 *Toepasselijke voorwaarden*

Op deze Aanbesteding en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht, zijn geen andere leverings-, betalings-, en/of andere voorwaarden van toepassing dan de (contractuele) voorwaarden zoals die door de Aanbesteder in de Aanbestedingsstukken zijn gesteld. Een Aanmelding of Inschrijving onder (afwijkende) voorwaarden wordt geacht niet te zijn gedaan. De Aanbesteder wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Gegadigde c.q. Inschrijver uitdrukkelijk van de hand.

3.9.5 Voorbehoud stopzetting procedure

De Aanbesteder is niet verplicht om in deze Aanbesteding een gunningsbeslissing te nemen of tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver over te gaan. (Potentiële) Gegadigden c.q. Inschrijvers kunnen vanwege:

- a. Het op enig moment opschorten en/of annuleren van deze Aanbesteding, dan wel;
- b. Het opschorten en/of uitstellen van en/of verbinden van nadere voorwaarden aan de gunningsbeslissing, dan wel;
- c. Het niet nemen van een gunningsbeslissing, dan wel;
- d. Het géén opvolging/vervolg geven aan een gunningsbeslissing, dan wel;
- e. Het niet sluiten van de Overeenkomst;

de hiervóór genoemde gevallen geen enkele aanspraak maken op vergoeding door de Aanbesteder, inclusief hun eventuele rechtsopvolger(-s) en / of daaraan gelieerde (rechts-)personen, van schaden en/of kosten, hoe genaamd en op welke grond dan ook, en aanvaarden door hun deelname aan deze Aanbesteding uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk de hiervóór genoemde voorbehouden van de Aanbesteder.

3.9.6 Rechts- en forumkeuze

Op deze Aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.

3.9.7 Eigendom van de informatie

Alle door de Gegadigde als onderdeel van de Aanmelding aangeboden informatiedragers en documentatie worden eigendom van Aanbesteder en zullen niet worden geretourneerd maar vertrouwelijk worden behandeld en opgeslagen. Na verloop van tijd zullen ze worden vernietigd.

3.9.8 Instemming

Door het indienen van een Aanmelding verklaart Gegadigde zich onvoorwaardelijk akkoord met de in deze Selectieleidraad opgenomen en overige op deze Aanbesteding van toepassing zijnde bepalingen. Voorwaardelijke Aanmeldingen worden geacht niet te zijn gedaan en zullen niet voor gunning in aanmerking komen.

3.9.9 Geheimhoudingsverklaring

Gegadigde dient de Geheimhoudingsverklaring (zie Bijlage 5) te ondertekenen en samen met de Aanmelding in te dienen.

In geval Gegadigde een Combinatie is, dient van elk Combinant de geheimhoudingsverklaring te worden verstrekt.

4 BEOORDELINGSPROCEDURE

Het doel van de selectieprocedure is het hieronder genoemde maximaal aantal Gegadigden te selecteren, die zullen worden uitgenodigd voor het indienen van een Inschrijving.

De beoordeling

De beoordeling van de Aanmeldingen vindt plaats volgens de volgende stappen:

Stappen in de selectieprocedure
1. Tijdig/Volledig ontvangen Aanmeldingen
2. Uitsluitingsgronden
3. (minimum) Geschiktheidseisen
4. Selectiecriteria
5. Voorlopige selectie
6. Controle Bewijsstukken
7. Definitieve Selectie

Toelichting:

1. Ten eerste wordt de Aanmelding beoordeeld op tijdigheid, volledigheid en het voldoen aan de vereisten (zie paragraaf 3.7.6). Indien een Aanmelding niet volledig is (zoals ontbreken van verklaringen of bescheiden) na de sluitingsdatum of indien een Aanmelding niet aan de vereisten voldoet, kan het leiden tot uitsluiting.
2. Ten tweede toetst Aanbesteder de Aanmeldingen op de gestelde Uitsluitingsgronden. Indien een Uitsluitingsgrond op een Gegadigde van toepassing is, leidt dit in beginsel tot uitsluiting.
3. Ten derde wordt beoordeeld of aan de (minimum) Geschiktheidseisen wordt voldaan. Voldoet een Gegadigde niet aan één of meerdere van de (minimum) Geschiktheidseisen, kan Aanbesteder overgaan tot het terzijde leggen van de Aanmelding.
4. De vijf (5) Gegadigden (per perceel) met het hoogste aantal punten komen in aanmerking voor deelname aan de verdere Aanbesteding. Indien na het beoordelen van de (minimum) Geschiktheidseisen meer dan vijf (5) Gegadigden resteren, zal het aantal door beoordeling op de Selectiecriteria tot dit aantal worden teruggebracht.

Alle Aanmeldingen worden beoordeeld door een ter zake deskundige beoordelingscommissie. De leden van de beoordelingscommissie zullen eerst individueel beoordelen en punten toekennen per selectie criterium. Vervolgens zullen in een plenaire bespreking de individueel toegekende beoordelingen worden besproken. Tijdens deze bijeenkomst komen de leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk tot de definitieve score (consensus). Het resultaat van de beoordeling wordt vervolgens getoetst door de tendercommissie van Aanbesteder.

Indien twee of meer Gegadigden een gelijke eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat meer dan het gewenste aantal Gegadigden voor de gunningsfase zou moeten worden geselecteerd,

zal Aanbesteder door middel van loting door een notaris een selectie maken tussen de Gegadigden die de laatste plaats(en) innemen.

5. Het voorlopige resultaat van de beoordeling, de voorlopige selectie, wordt bekend gemaakt aan alle Gegadigden die zich hebben aangemeld. Gelijktijdig zal aan de geselecteerde Gegadigden het verzoek worden gedaan om binnen tien (10) kalenderdagen de vereiste Bewijsstukken aan te leveren.
6. Indien uit een beoordeling van de Bewijsstukken blijkt dat op één (of meerdere) van de geselecteerde Gegadigden één (of meerdere) Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of niet aan alle (minimum) Geschiktheidseisen voldoet, of indien Bewijsstukken te laat worden ontvangen, dan wordt de betreffende Gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbesteding en wordt zijn plaats ingenomen door de eerstvolgende Gegadigde die hiervoor op grond van de beoordeling wel in aanmerking komt, maar die op basis van het aantal punten afgevallen was.
7. Conform artikel 13.4 van het toepasselijke ARN²⁰¹⁶ gaat na bekendmaking van het selectiebesluit een bezwaartermijn van vijf (5) kalenderdagen lopen. Afgewezen gegadigden dienen binnen vijf (5) kalenderdagen na dagtekening van het voorlopig selectieresultaat, hun eventuele bezwaar schriftelijk en gemotiveerd aan Aanbesteder te melden. Aanbesteder zal de bezwaar makende Gegadigde laten weten of zij bij haar selectiebesluit blijft (zienswijze). Na bekendmaking van de zienswijze gaat nog een termijn van tien (10) kalenderdagen lopen om desgewenst een kort geding bij de burgerlijk rechter aanhangig te maken overeenkomstig het bepaalde in artikel 13.5 jo. art. 21.1 van het ARN²⁰¹⁶. Eerst na het ongebruikt verstrijken van de bezwaartermijnen, is het selectiebesluit definitief.

5 EISEN AAN GEGADIGDEN

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie een Gegadigde dient in te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van de Uitsluitingsgronden en (minimum) Geschiktheidseisen. Per onderdeel beschrijft dit hoofdstuk welke eisen er gelden.

In te dienen bewijzen - bij Aanmelding / op verzoek				
Hoofdstuk	Nr.	Document	Bij Aanmelding	Op verzoek
Uitsluitingsgronden	U1	UEA (gescande versie)	x	
	U2	Inschrijving Nationale beroeps-/handelsregister	x	
	U3	Verklaring Belastingdienst		x
	U4	Gedragsverklaring Aanbesteden		x
Geschiktheidseisen: Technische en beroeps bekwaamheid	MG1	Kerncompetentie/Referentie	x	
	MG2	Verklaring Nederlandse taal	x	
	MG3	Verklaring kwaliteitsborging		x

Om de administratieve belasting van Gegadigden te beperken maakt Aanbesteder gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en een beperkt aantal Bewijsstukken. De Aanmelding dient te worden voorzien van bewijzen zoals aangegeven in bovenstaande tabel, kolom: 'Bij Aanmelding' in te dienen bewijzen. Na een schriftelijk verzoek van de Aanbesteder dient Gegadigde binnen tien (10) kalenderdagen de bewijzen in te dienen zoals aangegeven in bovenstaande tabel, kolom 'Op verzoek'. Voor het indienen van Bewijsstukken mag u gebruik maken van E-Certis. <https://www.tenderned.nl/ecertis>. Het risico dat de Bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Gegadigden.

In het geval van aanmelding in Combinatie of met onderaannemers is tevens paragraaf 3.8 van deze Selectieleidraad van toepassing. Zo dienen deze bewijzen door ieder van de Combinanten ingediend te worden, tenzij anders is aangegeven.

Bij de beoordeling wordt in eerste instantie getoetst op de antwoorden op de in de UEA opgenomen vragen en de daarbij in te dienen bewijzen. Gegadigde staat ervoor in dat deze verklaringen, op het moment van indiening, overeenstemmen met de werkelijke situatie waarin Gegadigde zich op dat moment bevindt.

Inschrijven op meer dan een Perceel: ongeacht het aantal Percelen waarop wordt ingeschreven, hoeft Gegadigde de gevraagde informatie slechts één keer aan te leveren.

5.1 Uitsluitingsgronden

Op deze Aanbesteding zijn de volgende Uitsluitingsgronden van toepassing:

5.1.1 *U1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument*

Ten behoeve van de Aanmelding mag uitsluitend het origineel van de in Standaardformulier **A** bij de Selectieleidraad gevoegde UEA worden gehanteerd. De tekst van de UEA mag niet worden overgetypt, aangevuld, noch gewijzigd. Aanpassing van de UEA in welke zin dan ook, en ongeacht de mate waarin, kan leiden tot uitsluiting van deelname aan het vervolg van deze Aanbesteding.

De UEA dient digitaal of handmatig ingevuld te worden. Een digitaal ingevulde UEA dient geprint te worden en te worden ondertekend. De gescande UEA (pdf) dient te worden ingediend bij de Aanmelding.

De UEA dient ondertekend en de Bijlagen geparafeerd te worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van Gegadigde. De rechtsgeldigheid dient te worden aangetoond door middel van een uittreksel uit het handelsregister of zo nodig een volmacht (indien deze persoon een gevolmachtigde is, wordt u verzocht om zowel het uittreksel als de volmacht toe te voegen aan de Aanmelding).

In geval van een Combinatie dient, ieder der Combinanten, aan te tonen dat de ondertekenaar van de UEA een rechtsgeldige vertegenwoordiger is.

Indien de opgegeven informatie in de UEA na de verificatie binnen de hiervoor genoemde termijn in strijd met de waarheid blijkt, dan wel niet binnen de gestelde termijn geverifieerd kan worden door het ontbreken van genoemde Bewijsstukken, kan dit worden opgevat als een valse verklaring als bedoeld in 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet. Dit kan alsnog tot uitsluiting leiden, waardoor de betrokken Gegadigde zijn plek op de shortlist verliest en van verdere deelname aan deze Aanbesteding wordt uitgesloten.

Artikel 2.86 van de Aanbestedingswet

Alle Uitsluitingsgronden zoals genoemd in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet zijn van toepassing en derhalve is dit in het UEA zo verwerkt. Ten bewijze dat Gegadigde niet in één van de genoemde omstandigheden verkeert, ontvangt Aanbesteder van Gegadigde het UEA op grond waarvan kan worden aangenomen dat de gronden voor uitsluiting niet op Gegadigde van toepassing zijn.

Via het UEA geeft Gegadigde bovendien aan dat de in het artikel 2.86 Aanbestedingswet genoemde Bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen overlegd zullen worden, zoals de 'Gedragsverklaring Aanbesteden'.

Artikel 2.87 van de Aanbestedingswet

Alle Uitsluitingsgronden zoals genoemd in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet zijn van toepassing en derhalve is dit in het UEA zo verwerkt. Ten bewijze dat Gegadigde(n) niet in één van de in artikel 2.87 Aanbestedingswet genoemde omstandigheden verkeert, ontvangt Aanbesteder van Gegadigde het UEA op grond waarvan kan worden aangenomen dat de gronden voor uitsluiting niet op Gegadigde van toepassing zijn.

Via het UEA geeft Gegadigde bovendien aan dat de in het artikel 2.87 Aanbestedingswet genoemde Bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen overlegd zullen worden.

In geval van Aanmelding als Combinatie wordt de Combinatie uitgesloten, indien één of meer van de Combinanten zich in één of meer van bovenbedoelde omstandigheden bevindt.

5.1.2 U2: Inschrijving in Nationale beroeps-/handelsregister

Een verklaring, niet ouder dan 6 maanden, zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet waaruit blijkt dat de Gegadigde volgens de eisen die gelden in het land waarin de Gegadigde is gevestigd, is ingeschreven in het Nationale beroeps-/handelsregister, dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

Uit het uittreksel dient onder andere te blijken dat degene die de Inschrijving heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger van de Gegadigde is. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register van de Kamer van Koophandel, dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

In geval Gegadigde een Combinatie is, dient van elke Combinant het inschrijvingsbewijs in Nationale beroeps-/handelsregister te worden verstrekt.

Tevens dient het inschrijvingsbewijs in Nationale beroeps-/handelsregister van derden waarop de Gegadigde zich beroept of die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de Opdracht te worden verstrekt.

5.1.3 U3: Verklaring Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst, niet ouder dan zes (6) maanden (Uitsluitingscriterium art. 2.86 lid 4 Aanbestedingswet) inzake betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen dient binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek van Aanbesteder ingediend te worden.

Gegadigde dient er rekening mee te houden dat hij de verklaring van de Belastingdienst moet aanvragen bij de Belastingdienst. Indien de aanvraag van de verklaring onverhoopt langer duurt, komt dit voor risico van de Gegadigde. De Gegadigde doet er uit dien hoofde goed aan om tijdig en voorafgaand aan een mogelijk verzoek van Aanbesteder een verklaring van de Belastingdienst aan te vragen.

5.1.4 U4: Gedragsverklaring aanbesteden

Een afschrift van de Gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet. De Gedragsverklaring aanbesteden dient op het moment van overleggen de actuele situatie van de Gegadigde weer te geven, waarbij het niet ouder dient te zijn dan 24 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding. Indien zich na afgifte van de Gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Gegadigde verplicht dat in zijn Aanmelding te vermelden (op straffe van uitsluiting).

De Gegadigde dient er rekening mee te houden dat hij de Gedragsverklaring aanbesteden moet aanvragen bij de Dienst Justis, die beslist op de aanvraag:

- Voor een natuurlijke persoon: binnen 4 weken na ontvangst van de aanvraag;
- Voor een rechtspersoon: binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag.

Indien de beslissing op de aanvraag onverhoopt langer duurt, komt dit voor risico van de Inschrijver. De Inschrijver doet er uit dien hoofde goed aan om (indien hij twijfelt of hij antecedenten heeft) tijdig en voorafgaand aan een mogelijk verzoek van de Aanbesteder een Gedragsverklaring aanbesteden aan te vragen.

5.2 Geschiktheidseisen: Technische- en beroepsbekwaamheid

Gegadigde dient technisch en organisatorisch in staat te zijn de Opdracht uit te voeren binnen de door de Aanbesteder te stellen randvoorwaarden ten aanzien van tijd, kwaliteit en kosten. De gevraagde bekwaamheid kan worden aangetoond door middel van één Referentie per Kerncompetentie.

Per Kerncompetentie mag maximaal één referentieproject of referentiecontract worden ingediend; een referentieproject/-contract mag wel worden ingezet om meerdere Kerncompetenties aan te tonen.

5.2.1 MG1: Kerncompetenties:

Gegadigde dient aan de hand van Referentie(s) aan te tonen dat ze over Kerncompetenties beschikt die Aanbesteder noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de Opdracht. Hiertoe kan zij verwijzen naar competenties die zij heeft opgedaan bij de uitvoering van Opdrachten die Gegadigde niet langer dan drie jaar geleden - gerekend vanaf de sluitingsdatum voor Aanmelding - tijdig heeft afgerond, verleend uitstel daaronder begrepen.

Om de geschiktheid aan te tonen dient Gegadigde te beschikken over de volgende Kerncompetenties:

Algemeen – Perceel 1 (Inlichtingen) én Perceel 2 (CCC)

Kerncompetentie 1: Ervaring met het **organiseren en uitvoeren van klantcontact in minimaal de Nederlandse en Engelse taal voor de opdrachtgever.**

Kerncompetentie 2: Ervaring met het **structureel organiseren en uitvoeren van de adviesrol** in relatie tot klantcontact op strategisch (directie en senior management) niveau, met als doel het behalen van beleids- en/of procesoptimalisaties ten gunste van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever.

Kerncompetentie 3: Ervaring met het **organiseren en uitvoeren van de Ambassadeursrol (het proactief vervullen van een bemiddelende functie) ter ontzorging van de eindklant, ketenpartners én organisatie van opdrachtgever** (vraag/probleem wordt door één persoon opgelost).

Perceel 1 – Inlichtingen

Kerncompetentie 1-4: Ervaring met het **zelfstandig invulling geven aan een flexibele (qua plaats en inzet) informatiefunctie in een complex operationeel proces op basis van persoonlijk (face-to-face) contact.**

Perceel 2 – CCC

Kerncompetentie 2-4: Ervaring met het **organiseren en uitvoeren van in- én outbound klantcontact voor een complex operationeel proces via tenminste de volgende kanalen: telefoon, e-mail, social media en chat voor eindklanten van de opdrachtgever.**

Kerncompetentie 2-5: Ervaring met het **proactief adviseren over en realiseren van een optimale samenstelling van kanalen.**

Kerncompetentie 2-6: Ervaring met het **beschikbaarstellen en gebruiken van een contact center platform** (t.b.v. routeren van in- en outbound verkeer op alle relevante kanalen) en dit koppelen aan systemen van opdrachtgever.

De gevraagde bekwaamheid kan worden aangetoond door middel van een Referentie per Kerncompetentie, zoals bedoeld in artikel 8.2.a van het ARN²⁰¹⁶. Per Kerncompetentie mag maximaal één Referentie worden ingediend; een Referentie mag wel ter aantoning van meerdere Kerncompetenties worden ingezet. Dit dient te geschieden door bij de Aanmelding het format zoals opgenomen in Standaardformulier D in te vullen.

In Standaardformulier D dient u ten minste de volgende informatie over de Referentie in te vullen waaruit blijkt dat u voldoet aan de Kerncompetenties:

- De naam van de organisatie;
- Een korte beschrijving van de hoofdactiviteiten van de organisatie;
- De omvang van de opdracht per jaar in Euro's;
- Een korte beschrijving van de dienstverlening aan de organisatie;
- De looptijd van de overeenkomst m.b.t. de opdracht;
- De naam en het telefoonnummer van de contactpersoon van de organisatie waar de opdracht is uitgevoerd.

Ten bewijze van het feit dat Gegadigde voldoet aan het bovenstaande dient Gegadigde het bijgevoegde Standaardformulier D in te vullen en te ondertekenen.

Indien Gegadigde gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag hij alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract opgeven en kan hij niet volstaan met een prognose van de resultaten. Gegadigde levert alle aangehaalde Referenties aan. Aanbesteder behoudt zich het recht voor de juistheid van de Referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisaties.

In geval van Aanmelding als een Combinatie of met inzet van derden (onderaannemers), dienen de leden van de Combinatie of hoofd- en onderaannemers gezamenlijk aan te tonen dat Gegadigde aan bovenstaande eisen voldoet.

De opgegeven Referentie(s) dienen tot tevredenheid van de betreffende opdrachtgever op vakkundig en regelmatige wijze uitgevoerd te zijn. Dit dient per Referentie door middel van een verklaring van de betreffende opdrachtgever te worden aangetoond. Uit voornoemde verklaring(en) dient eveneens te volgen (per Referentie) dat desbetreffende Referentie is afgerond c.q. opgeleverd, verleend uitstel inbegrepen. De opdrachtgeversverklaring als hier bedoeld moet onderdeel van de Aanmelding en daarbij behorende stukken uitmaken en derhalve bij de Aanmelding gevoegd zijn. De in Standaardformulier D vermelde opdrachten, die bij de Aanmelding niet vergezeld gaan met een opdrachtgeversverklaring, of die zijn afgegeven door een tot hetzelfde concern als de Gegadigde behorende onderneming, komen niet als Referentie in aanmerking.

5.2.2 **MG2: Eisen ten aanzien van de Nederlandse taal**

Gegadigde dient bij de Aanmelding met gebruik making van Standaardformulier E een verklaring in te dienen dat het personeel dat verantwoordelijk en leidinggevend is voor de uitvoering van de Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst.

5.2.3 **MG3: Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging**

Gegadigde dient te beschikken over een kwaliteitsborgsysteem, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn beschreven:

1. Kwaliteitsmanagement
 - a. Algemene eisen ten aanzien van kwaliteit
 - b. Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen
2. Directieverantwoordelijkheid
 - a. Betrokkenheid directie
 - b. Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten
 - c. Kwaliteitsbeleid onderneming
 - d. Planning: meten voortgang doelstellingen
 - e. Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
3. Management van middelen: opleiding, training, faciliteiten
4. Uitvoering van de werkzaamheden:
 - a. Proces beschrijving
 - b. Klanteisen
 - c. Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden
 - d. Procescontrole
 - e. Beheersing van controlemiddelen (kallibratie meetapparatuur)
5. Meting, analyse en verbeteringen
 - a. Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting
 - b. Klanttevredenheid meting
 - c. Afwijkende producten
 - d. Analyse van kwaliteitsgegevens
 - e. Verbeter proces

Gegadigde kan aantonen dat aan bovenstaande Geschiktheideis wordt voldaan door:

1. een geldig certificaat volgens de Europese normen EN ISO-9000 (EN29000) dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
2. gelijkwaardige certificering(en) of verklaring(en) (niet ouder dan één jaar) inhoudende dat de kwaliteitsborging voldoet aan de normen van de ISO-9000 voor de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a. een onafhankelijke (kwaliteits) auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE17021 voor het certificeren van kwaliteitsborgsystemen; of
3. een beschrijving van het werkende kwaliteitssysteem dat gelijkwaardig is aan de normen van de ISO-9000 voor de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;

- b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde kwaliteitsaudits of andere bewijzen van het continu toetsen van de kwaliteit; of
- c. andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de ISO-9000 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van Aanbesteder).

Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- norm;
- scope;
- datum van uitgifte;
- expiratedatum.

Op de inleverdatum van de Aanmelding mag de expiratedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Gegadigde dat zij voldoet aan bovenstaande Geschiktheidseis.

In geval van Aanmelding van een Gegadigde bestaande uit een Combinatie, zal alleen de Combinant die bij de uitvoering van de Opdracht de activiteit zal uitvoeren waarvoor de kwaliteitsbewakingsregeling vereist is, aan de gestelde eis hoeven te voldoen.

5.3 Contact over de opdracht

Iedere onderneming die zich schuldig heeft gemaakt, of nog zal maken, aan het hebben van contact van welke aard dan ook, direct en indirect via bijvoorbeeld derden, met (potentiële) Gegadigden/Inschrijvers over de aan te besteden Opdracht en de inhoud van de Aanmelding c.q. Inschrijving, in het bijzonder ook de aan te bieden prijs of de verdeling van werkzaamheden onderling, een en ander behoudens noodzakelijk overleg over het vormen van een Combinatie indien gerechtvaardigd zal worden uitgesloten.

In geval van Aanmelding als Combinatie wordt de Combinatie uitgesloten, indien één of meer van de Combinanten zich in één of meer van bovenbedoelde omstandigheden bevindt.

6 SELECTIECRITERIA

Indien op grond van de beoordeling van Uitsluitingsgronden en Minimum geschiktheidseisen meer dan vijf (5) Gegadigden (per perceel) geschikt worden bevonden, zal door de Aanbesteder onder de geschikt bevonden Gegadigden een rangorde worden aangebracht zoals bedoeld in artikel 12 van het ARN²⁰¹⁶.

De rangorde wordt bepaald door het totaal aantal punten dat Gegadigde scoort.

Het onderstaande overzicht beschrijft de onderlinge weging van de selectiecriteria en het maximaal aantal te behalen punten.

Selectiecriteria, weging en score	
Criterium	Weging (max punten)
1) Referentieproject	20
2) Visie op Klantcontact	30
3) Visie op Innovatie	20
4) Visie op Personeelsbeleid	30
Totaal	100

De vier selectiecriteria hoeven maar 1x te worden ingediend, onafhankelijk of voor 1 of 2 percelen wordt aangemeld. Beoordeling vindt per perceel plaats. Indien verschillende stukken per perceel worden ingediend stelt Aanbesteder het op prijs als de verschillen duidelijk zichtbaar worden gemaakt.

6.1 SC1: Referentieproject

Gegadigde mag (maximaal) één referentieproject aanleveren, niet langer dan drie jaar geleden uitgevoerd vanaf het moment van indienen van de Aanmelding, waarin zij aantoont ervaring te hebben met onderstaande onderwerp(en):

Referentieproject	
Onderwerp	Weging
1) Het leveren van diensten in samenwerking met meerdere dienstverleners/ketenpartners in een complex operationeel proces.	7,5
2) Het leveren van diensten in een omgeving met veel kortdurende klantcontacten, verschillende staat van emotie, van een grote diversiteit (zoals bijvoorbeeld taal en cultuur).	7,5
3) Invulling geven aan Corporate Responsibility doelstellingen (van opdrachtgever) in de dienstverlening door het gebruik van innovatie.	5
Totaal	20

Indien Gegadigde in totaal één referentie gebruikt om aan te tonen dat zij voldoet aan de in § 5.2 genoemde Kerncompetenties, dan dient als referentieproject een andere referentieopdracht te worden ingediend. Indien er als onderdeel van § 5.2 meerdere referentieopdrachten worden gebruikt mag één van deze referentieopdrachten ook gebruikt worden als referentieproject. Totaal worden er dus (inclusief de Kerncompetenties) minimaal 2 verschillende referentieopdrachten ingediend.

Beoordeling:

De ontvangen referenties worden door Aanbesteder inhoudelijk beoordeeld op bovenstaande onderwerpen, welke beschreven dienen te zijn in de referentie (Standaardformulier D). Uit de beschrijvende tekst dient te blijken dat de referentie voldoet aan bovenstaande onderwerp(en). Alleen dan zullen de punten worden toegekend.

Bij twijfel, of als uit de beschrijving niet blijkt dat de genoemde onderwerpen bij de ingediende referentie zijn vervuld, worden 0 punten toegekend. Tijdens de voorlopige selectie dient een tevredenheidsverklaring door de referent te worden aangeleverd en mag de referent worden gecontacteerd.

6.2 SC2: Visie op Klantcontact

De Aanbesteder wenst zicht te krijgen op de visie van Gegadigde in relatie tot klantcontactdienstverlening in het algemeen. Gegadigde dient zijn visie op maximaal twee A4 weer te geven en daarbij minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Klantcontactstrategie

- Creëren van een gastvrije klantbeleving in een omgeving met veel klantcontacten, verschillende staat van emotie, van een grote diversiteit (zoals bijvoorbeeld taal en cultuur)
- Performancemodel, workforce- en kennismangement
- Excelleren op klantcontact

Beoordeling:

De ontvangen visiestukken worden door Aanbesteder in onderlinge vergelijking beoordeeld op **1) haalbaarheid, 2) bijdrage aan klantbeleving, 3) innovatief vermogen en 4) wijze waarop en mate waarin de visie onderscheidend is ten opzichte van andere Gegadigden en 5) de wijze waarop en mate waarin de visie door concrete praktijkvoorbeelden van Gegadigde ondersteund wordt.** De ontvangen antwoorden zullen door het gehele beoordelingsteam (beoordelingscommissie) individueel beoordeeld worden op sterke en zwakke punten. Vervolgens wordt tijdens een gemeenschappelijk overleg van het beoordelingsteam een totaaloordeel opgesteld (inclusief de sterke en zwakke punten per Aanbieder).

Gegadigde met hoogste beoordeling	30 punten
Gegadigde met op een na hoogste beoordeling	24 punten
Gegadigde met op twee na hoogste beoordeling	18 punten
Gegadigde met op drie na hoogste beoordeling	12 punten
Gegadigde met op vier na hoogste beoordeling	6 punten
Gegadigde(n) met lagere beoordeling	0 punten

Indien er naar mening van Aanbesteder geen kenmerkende verschillen tussen twee (of meer) visiestukken zijn, kan een gelijke beoordeling worden gegeven waarbij (bijvoorbeeld) de eerste plaats gedeeld kan worden. Aanbesteder behoudt zich het recht voor om praktijkvoorbeelden te verifiëren.

6.3 SC3: Visie op Innovatie

De Aanbesteder wenst zicht te krijgen op de visie van Gegadigde in relatie tot innovatie in de klantcontactdienstverlening in het algemeen. Gegadigde dient zijn visie op maximaal twee A4 weer te geven.

Beoordeling:

De ontvangen visiestukken worden door Aanbesteder in onderlinge vergelijking beoordeeld op **1) haalbaarheid, 2) bijdrage aan klantbeleving, 3) innovatief vermogen en 4) wijze waarop en mate waarin de visie onderscheidend is ten opzichte van andere Gegadigden en 5) de wijze waarop en mate waarin de visie door concrete praktijkvoorbeelden van Gegadigde ondersteund wordt.** De ontvangen antwoorden zullen door het gehele beoordelingsteam (beoordelingscommissie) individueel beoordeeld worden op sterke en zwakke punten. Vervolgens wordt tijdens een gemeenschappelijk overleg van het beoordelingsteam een totaaloordeel opgesteld (inclusief de sterke en zwakke punten per Aanbieder).

Gegadigde met hoogste beoordeling	20 punten
Gegadigde met op een na hoogste beoordeling	16 punten
Gegadigde met op twee na hoogste beoordeling	12 punten
Gegadigde met op drie na hoogste beoordeling	8 punten
Gegadigde met op vier na hoogste beoordeling	4 punten

Gegadigde(n) met lagere beoordeling	0 punten
-------------------------------------	----------

Indien er naar mening van Aanbesteder geen kenmerkende verschillen tussen twee (of meer) visiestukken zijn, kan een gelijke beoordeling worden gegeven waarbij (bijvoorbeeld) de eerste plaats gedeeld kan worden. Aanbesteder behoudt zich het recht voor om praktijkvoorbeelden te verifiëren.

6.4 SC4: Visie op Personeelsbeleid

De Aanbesteder wenst zicht te krijgen op de visie van Gegadigde in relatie tot het uitvoeren van klantcontactdienstverlening in het algemeen. Gegadigde dient zijn visie op maximaal twee A4 weer te geven en daarbij minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Verloop
- Verzuim
- Opleiding
- Werkomgeving
- Medewerkerstevredenheid
- Arbeidsvoorwaarden (primair en secundair)
- Kwaliteit van personeel.

Beoordeling:

De ontvangen visiestukken worden door Aanbesteder in onderlinge vergelijking beoordeeld op **1) haalbaarheid, 2) bijdrage aan medewerkerstevredenheid, 3) innovatief vermogen en 4) wijze waarop en mate waarin de visie onderscheidend is ten opzichte van andere Gegadigden en 5) de wijze waarop en mate waarin de visie door concrete praktijkvoorbeelden van Gegadigde ondersteund wordt**. De ontvangen antwoorden zullen door het gehele beoordelingsteam (beoordelingscommissie) individueel beoordeeld worden op sterke en zwakke punten. Vervolgens wordt tijdens een gemeenschappelijk overleg van het beoordelingsteam een totaaloordeel opgesteld (inclusief de sterke en zwakke punten per Aanbieder).

Gegadigde met hoogste beoordeling	30 punten
Gegadigde met op een na hoogste beoordeling	24 punten
Gegadigde met op twee na hoogste beoordeling	18 punten
Gegadigde met op drie na hoogste beoordeling	12 punten
Gegadigde met op vier na hoogste beoordeling	6 punten
Gegadigde(n) met lagere beoordeling	0 punten

Indien er naar mening van Aanbesteder geen kenmerkende verschillen tussen twee (of meer) visiestukken zijn, kan een gelijke beoordeling worden gegeven waarbij (bijvoorbeeld) de eerste plaats gedeeld kan worden. Aanbesteder behoudt zich het recht voor om praktijkvoorbeelden te verifiëren.

STANDAARDFORMULIER A

Checklist

De Aanmelding dient te zijn ingericht conform onderstaande structuur. De ingevulde en door een rechtsgeldige vertegenwoordiger ondertekende checklist dient aan de Aanmelding te worden toegevoegd.

Betreft	Checkvragen	Invullen: Ja /Nee
§ 3.3	Aanmelding uiterlijk op 6 november 2017 vóór 09:00 uur ingediend via TenderNed?	Ja/Nee
§ 3.9.1	Aanmelding in het Nederlands gesteld?	Ja/Nee
Diverse	Standaardformulieren ingevuld, ondertekend en bijgevoegd?	Ja/Nee

Bij Aanmelding in te dienen bewijzen			
Omschrijving vraag / gevraagde	Format	Toelichting	Invullen: Ja / Nee
Checklist <i>volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend</i>	Stf. A		Ja / Nee
UEA (gescande versie) <i>volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend</i>	Stf. B	§ 5.1.1	Ja / Nee
Bewijs inschrijving in nationale beroeps/ handelsregister (KvK) <i>voor elke Combinant of derde die bij de uitvoering van de opdracht wordt ingeschakeld (indien van toepassing)</i>	geen	§ 5.1.2	Ja / Nee
Beroep technische bekwaamheid Derde, inclusief Bewijsstukken <i>(indien Gegadigde zich hierop wenst te beroepen)</i>	Stf. C	Hfst. 3.8	Ja / Nee
Geheimhoudingsverklaring	Bijlage 5	§ 3.9.9	Ja / Nee
Opgave Referentieprojecten <i>incl. tevredenheidsverklaringen van de opdrachtgevers</i>	Stf. D	Hfst. 5	Ja / Nee
Verklaring Nederlandse taal	Stf. E	§ 5.2.2	Ja / Nee

Verklaring over Combinatievorming <i>met uitgebreide motivatie 'Waarom Combinatievorming' (in geval van Combinatie)</i>	Stf. F	Hfst. 3.8	Ja / Nee
---	--------	-----------	----------

Op verzoek in te dienen bewijzen			
Omschrijving vraag / gevraagde	Format	Toelichting	Invullen: Ja / Nee
Verklaring moedermaatschappij van de Gegadigde <i>'geen van de andere onderdelen van het concern heeft zich voor de Opdracht aangemeld.'</i>	geen	Hfst. 3.7	Ja / Nee
Verklaring van de Belastingdienst <i>t.a.v. de uitsluitingscriterium art. 2.86 lid 4 Aanbestedingswet</i>	geen	§ 5.1.3	Ja / Nee
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) <i>art. 4.1 Aanbestedingswet (voor elke Combinant of derde die bij de uitvoering van de opdracht wordt ingeschakeld (indien van toepassing))</i>	geen	§ 5.1.4	Ja / Nee
Verklaringen aansprakelijkheid en beschikbaarheid <i>- Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid Combinanten overeenkomstig Art. 10.4 ARN²⁰¹⁶ (indien van toepassing), - Verklaring van beschikbaarheid over de middelen van derden en hoofdelijke aansprakelijkheid overeenkomstig Art. 11 ARN²⁰¹⁶ (indien van toepassing).</i>	geen	Hfst. 3.8	Ja / Nee
Combinatieovereenkomst <i>met organisatieschema ARN²⁰¹⁶ artikel 10.2 (in geval van Combinatie)</i>	geen	§ 3.8.3	Ja / Nee
Verklaring Kwaliteitsbewaking	geen	§ 5.2.3	Ja / Nee

Ondergetekende verklaart hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.

Naam Gegadigde	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

STANDAARDFORMULIER B

UEA - Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is separaat bijgevoegd bij de Selectieleidraad.

STANDAARDFORMULIER C

Beroep technische bekwaamheid

Ondergetekenden verklaren dat,

- **[naam Gegadigde]** zich met betrekking tot de eis zoals genoemd in paragraaf 3.7.8 van de Selectieleidraad beroept op de middelen van **[naam derde]**;
- **[naam derde]** zoals blijkt uit bijgevoegd Bewijsstuk, alleen of gezamenlijk met **[naam Gegadigde]** voldoet aan deze eis;
- **[naam Gegadigde]** bij eventuele gunning van de Opdracht aan **[naam Gegadigde]** gedurende de gehele looptijd van de Opdracht voor de uitvoering van de Opdracht op diens eerste verzoek vrijelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van **[naam derde]**;
- **[naam Gegadigde]** zal **[naam derde]** op eerste verzoek van Opdrachtgever als onderaannemer inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

[naam derde] zal voor navolgende de(e)l(en) van de Opdracht worden ingezet:

- ...

Ondergetekenden verklaren dat zij deze verklaring naar waarheid hebben ondertekend en tevens dat zij daartoe rechtens bevoegd zijn.

Ondergetekenden stemmen ermee in dat de Opdrachtgever op basis van artikel 3.68 jo. 2.102 van de Aanbestedingswet aanvullende documentatie en inlichtingen kan verlangen.

Derde

Naam firma derde	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger derde	
Functie	
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger	
Plaats en datum	

Gegadigde

Naam Gegadigde	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger	
Plaats en datum	

STANDAARDFORMULIER D

Opgave Kerncompetentie/Referentie

Gegadigde dient gebruik te maken van onderstaande tabel voor het indienen van Referenties. Gegadigde dient voor elke Referentie een apart formulier gebruiken.

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie 1:	Ervaring met het organiseren en uitvoeren van klantcontact in minimaal de Nederlandse en Engelse taal voor de opdrachtgever.
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
5)	Omschrijving aard van opdracht	

Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.

Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.

Naam Gegadigde	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie 2:	Ervaring met het structureel organiseren en uitvoeren van de adviesrol in relatie tot klantcontact op strategisch (directie en senior management) niveau, met als doel het behalen van beleids- en/of procesoptimalisaties ten gunste van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever.
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
5)	Omschrijving aard van opdracht	
<p>Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.</p> <p>Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.</p>		

Naam Gegadigde	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie 3:	Ervaring met het organiseren en uitvoeren van de Ambassadeursrol (<i>het proactief vervullen van een bemiddelende functie</i>) ter ontzorging van de eindklant, ketenpartners én organisatie van opdrachtgever (vraag/probleem wordt door één persoon opgelost).
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
5)	Omschrijving aard van opdracht	
<p>Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.</p> <p>Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.</p>		
Naam Gegadigde		

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie 1-4:	Ervaring met het zelfstandig invulling geven aan een flexibele (qua plaats en inzet) informatiefunctie in een complex operationeel proces op basis van persoonlijk (face-to-face) contact.
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
5)	Omschrijving aard van opdracht	
<p>Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.</p> <p>Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.</p>		
Naam Gegadigde		

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie 2-4:	Ervaring met het organiseren en uitvoeren van in- én outbound klantcontact voor een complex operationeel proces via tenminste de volgende kanalen: telefoon, e-mail, social media en chat voor eindklanten van de opdrachtgever.
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
5)	Omschrijving aard van opdracht	
<p>Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.</p> <p>Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.</p>		
Naam Gegadigde		

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie 2-5:	Ervaring met het proactief adviseren over en realiseren van een optimale samenstelling van kanalen.
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
5)	Omschrijving aard van opdracht	
<p>Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.</p> <p>Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.</p>		
Naam Gegadigde		

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie 2-6:	Ervaring met het beschikbaarstellen en gebruiken van een contact center platform (t.b.v. routeren van in- en outbound verkeer op alle relevante kanalen) en dit koppelen aan systemen van opdrachtgever.
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
5)	Omschrijving aard van opdracht	
<p>Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.</p> <p>Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.</p>		
Naam Gegadigde		

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Selectie criterium SC1:	
	Het leveren van diensten in samenwerking met meerdere dienstverleners/ketenpartners in een complex operationeel proces.	JA/NEE
	Het leveren van diensten in een omgeving met veel kortdurende klantcontacten, verschillende staat van emotie, van een grote diversiteit (zoals bijvoorbeeld taal en cultuur).	JA/NEE
	Invulling geven aan Corporate Responsibility doelstellingen (van opdrachtgever) in de dienstverlening door het gebruik van innovatie.	JA/NEE
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Uitvoeringsduur in maanden	
	Start- en einddatum	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€

5)	<p>Omschrijving aard van opdracht</p> <p>Het leveren van diensten in samenwerking met meerdere dienstverleners/ketenpartners in een complex operationeel proces.</p> <p>Het leveren van diensten in een omgeving met veel kortdurende klantcontacten, verschillende staat van emotie, van een grote diversiteit (zoals bijvoorbeeld taal en cultuur).</p> <p>Invulling geven aan Corporate Responsibility doelstellingen (van opdrachtgever) in de dienstverlening door het gebruik van innovatie.</p>	
<p>Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.</p> <p>Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen na een dergelijk verzoek Bewijsstukken zal overleggen.</p>		
Naam Gegadigde		
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde		
Functie		
Handtekening		
Plaats en datum		

STANDAARDFORMULIER E

Gegadigde verklaart, conform het bepaalde in § 5.2.2 dat het personeel dat verantwoordelijk en leidinggevend is voor de uitvoering van de Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst.

Ja

Nee

Naam Gegadigde	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

STANDAARDFORMULIER F

Verklaring omtrent Combinatievorming

De Combinatie dient bij Aanmelding een Verklaring over Combinatievorming in te dienen,

Gegadigde is een Combinatie omdat:

VERKLARING:

(ingaan op aantal, betekenis en capaciteit van de Combinanten in relatie tot het uit te voeren werk / levering / diensten)

In geval van Combinatievorming dient de Gegadigde voorts binnen tien (10) kalenderdagen na de bekendmaking van het (voorlopige) selectieresultaat een Combinatieovereenkomst met organisatieschema te overleggen, alsmede een verklaring omtrent de aanvaarding van hoofdelijke aansprakelijkheid, conform de eisen gesteld in artikel 10.2 en 10.4 van het ARN²⁰¹⁶.

Ondergetekende verklaart dat zij deze verklaring naar waarheid heeft ondertekend en tevens dat zij daartoe rechtens bevoegd is.

Naam Gegadigde	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

BIJLAGE 1 – ARN 2016

ARN 2016, versie 1.0 dd. 1 juli 2016

BIJLAGE 2 – SJABLOON STELLEN VRAGEN NVI

Zie bijgevoegde Excelsheet.

BIJLAGE 3 – MS WORD SJABLONEN

BIJLAGE 4 – Zie bijgevoegde MS Word-bestand.

BIJLAGE 4 – VISIE OP DE DIENSTVERLENING

De dienstverlening van de toekomst – het wenkend perspectief

Waardevol

Het uitgangspunt van onze dienstverlening is waarde toevoegen voor de klant, of dit nu een luchtvaartmaatschappij is of een passagier. Wij begrijpen tot in detail wat onze klant wil. Op zijn minst vervullen wij de belangrijkste behoeften van onze klant, het liefste nog voordat hij deze zelf ervaart. Waar we echt het verschil kunnen maken doen we een stapje extra en overtreffen we de verwachtingen met verrassende klantgerichtheid en persoonlijke betrokkenheid.

Intuïtief

Schiphol is voor passagiers en airlines één logisch geheel waardoor ze moeiteloos en op een vertrouwde manier kunnen bewegen. Ze volgen hun persoonlijke kompas en overzien in één keer waar ze heen moeten of willen zijn. Passagiers beleven geen verschil tussen Schiphol en haar dienstverleners: alle dienstverlening sluit naadloos op elkaar aan.

Menselijk

De menselijke maat is leidend in alles wat we doen. Medewerkers zijn empathisch, daadkrachtig en verbindend. Zij ontvangen de klant vriendelijk en gastvrij. De klant ervaart de dienstverlening als persoonlijk en 'voor hem of haar'. Technologische innovaties zoeken we actief op en zetten we in als ze van toegevoegde waarde zijn voor onze klanten.

Gezamenlijk

We trekken samen op met onze opdrachtneemers en groeien samen in onze rol als dienstverlener. Samen voegen we waarde toe voor onze klanten. Samen blijven we leren, verbeteren en innoveren. Er is sprake van een opdrachtgever-opdrachtnemer-relatie, waarin ieder zijn verantwoordelijkheid neemt en doet waar hij goed in is. Maar we delen verantwoordelijkheden, en doen ook ieder waar we goed in zijn. We zijn transparant over onze bijdrage en resultaten.

Deze visie impliceert een transitie, omdat er een verschuiving plaatsvindt van:

1. Inrichting dienstverlening **van procesgericht naar klantgericht**
2. Samenwerking leverancier **van transactioneel naar relationeel**
3. Filosofie **van lineair (oorzaak – gevolg) naar circulair (wederzijdse beïnvloeding)**

BIJLAGE 5 – GEHEIMHOUDINGSOVEREENKOMST

De ondergetekenden:

<Naam bedrijf>, statutair gevestigd te <plaats> ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam functionaris>, <titel>, hierna te noemen "Wederpartij".

en

Schiphol Nederland B.V., statutair gevestigd te (1118 CP) Schiphol, aan de Evert van de Beekstraat 202 en handelend onder de naam Schiphol Group, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevr. J. Dekker-de Graaff, Senior Inkoper, hierna te noemen: "SNBV"

Gezamenlijk ook te noemen: "Partijen".

In aanmerking nemende dat:

- A. Wederpartij voornemens is een aanmelding en/of inschrijving te doen en/of opdracht uit te voeren in relatie tot de Europese aanbesteding "Inlichtingen" en/of "Customer Contact Center" van SNBV (hierna het "Project");
- B. SNBV met betrekking tot het Project zowel mondeling als schriftelijk – waaronder begrepen informatie in voor computers leesbare vorm – informatie (hierna de "Vertrouwelijke Informatie") verschaft;
- C. SNBV wenst dat deze Vertrouwelijke Informatie (i) uitsluitend wordt gebruikt voor het doel waarvoor zij is verschaft, en (ii) in volstrekte vertrouwelijkheid wordt gehouden.

Verklaren overeen te zijn gekomen als volgt:

1. Wederpartij zal de Vertrouwelijke Informatie in strikte vertrouwelijkheid houden en zal al het nodige doen teneinde te verzekeren dat de Vertrouwelijke Informatie niet aan derden bekend wordt, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van SNBV.
2. Wederpartij zal de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend gebruiken in verband met het Project.
3. Wederpartij zal de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend ter beschikking stellen van die adviseurs, hulppersonen of werknemers voor wie kennisname daarvan onontbeerlijk is voor verwezenlijking van het Project, en zullen in geval de vertrouwelijke Informatie aan zodanige adviseurs, hulppersonen of werknemers wordt verstrekt, erop toe zien dat zij de bepalingen van deze Overeenkomst strikt naleven.
4. De vertrouwelijkheids- en gebruiksrestricties vervat in deze Overeenkomst met betrekking tot individuele Vertrouwelijke Informatie zullen gelden gedurende een periode van tien jaar te rekenen vanaf de laatste van (i) de datum van vertrekking van de Vertrouwelijke Informatie; of (ii) de datum van ondertekening van deze Overeenkomst.
5. Partijen zullen slechts in zoverre gehouden zijn informatie te verstrekken als zij in volstrekte vrijheid wensen te bepalen.
6. Wederpartij verplicht zich de ontvangen informatie alsmede alle dragers daarvan op eerste verzoek van SNBV te retourneren.
7. De uitdrukking Vertrouwelijke Informatie omvat *niet* de informatie die:
 - (i) openbaar bekend is of openbaar bekend wordt zonder een gevolg te zijn van ongeoorloofd handelen van één van beide Partijen;
 - (ii) op rechtmatige wijze werd verkregen van een derde Partij;
 - (iii) onafhankelijk werd ontwikkeld door de andere Partij zonder gebruik te hebben gemaakt van de informatie, op voorwaarde dat deze onafhankelijke ontwikkeling kan worden bewezen en gecontroleerd.

8. Wederpartij is ermee bekend dat de Vertrouwelijke Informatie, ontvangen van SNBV, confidentieel is en dat bekendmaking aan derden of het ongeoorloofd gebruik hiervan schade aan SNBV kan veroorzaken.
9. In geval Wederpartij haar verplichting uit deze Overeenkomst niet-, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, zal Wederpartij aansprakelijk zijn voor de daardoor ontstane schade bij SNBV.
10. Wederpartij zal geen persberichten uitvaardigen, of openbaar aankondigen of onthullingen doen, in verband met de Vertrouwelijke Informatie of het Project, zonder de toestemming van SNBV.
11. Onder SNBV wordt Schiphol Nederland B.V. verstaan alsmede alle vennootschappen en overige entiteiten waarin N.V. Luchthaven Schiphol op enig moment, direct of indirect, een meerderheid of vijftig procent belang heeft in het stemgerechtigde kapitaal of eigen vermogen, of vennootschappen of entiteiten waarover N.V. Luchthaven Schiphol zeggenschap kan uitoefenen.
12. Geen van Partijen mag aan derden rechten of plichten van de Overeenkomst overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. SNBV, of - met inachtneming van deze bepaling - haar rechtsoptolvolger of opvolgende contractspartij, mag, in afwijking van de vorige zin, haar rechten en of plichten onder deze voorwaarden zonder toestemming van de wederpartij aan een derde overdragen of delegeren, dan wel een derde mag SNBV opvolgen, (1) indien deze entiteit een gelieerde onderneming is als bedoeld onder 12 of (2) in verband met een fusie, een reorganisatie, een overdracht dan wel overgang van (een deel van de) onderneming, of een verandering in de zeggenschap dan wel de eigendom van SNBV dan wel haar rechtsoptolvolgers of opvolgende contractspartijen. Deze Overeenkomst is, met inachtneming van het voorgaande, eveneens opgesteld ten behoeve van, en bindend voor, rechtsoptolvolgers van Partijen dan wel opvolgende contractspartijen

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Wederpartij :

SNBV :

naam:

naam: Mevr. J. Dekker-de Graaff

functie:

functie: Senior Inkoper

plaats:

plaats: Schiphol

datum:

datum:

handtekening:

handtekening:

EINDE DOCUMENT