

Nota van Inlichtingen 1

Europese aanbesteding:	Inlichtingen en Customer Contact Center
Publicatienummer:	2017/S 194-399065
Procedure:	Onderhandelingsprocedure
Fase:	Selectiefase
Sluitingsdatum/tijd vragen Nvl:	16 - 10 - 2017 // 09:00 uur

In het kader van de hierboven genoemde Europese aanbesteding zijn onderstaande vragen ontvangen. Alle vragen met hun antwoorden zijn zonder nadere aanduiding van de vragensteller vermeld. Voor zover in deze nota van inlichtingen wijzigingen en/of aanvullingen staan ten opzichte van eerdere documenten prevaleren deze wijzigingen en/of aanvullingen boven de eerdere documenten. Daarmee zal deze nota van inlichtingen integraal onderdeel uitmaken van de Europese aanbesteding.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:																														
1	Pagina 12 / 2.1.1	De dienstverlening wordt (op één locatie) 24/7 aangeboden	Op welke precieze locatie dient de dienstverlening 24/7 te worden aangeboden?	Op dit moment is de balie in Aankomsthal 2 24/7 geopend. Er zijn geen plannen om dit te wijzigen.																														
2	Pagina 12 / 2.1.1	De dienstverlening wordt (op één locatie) 24/7 aangeboden	Wat is de minimale gewenste en/of vereiste fysieke aanwezigheid op deze locatie?	In de Uitnodiging tot Inschrijving ('UTI'), die aan de geselecteerde partijen zal worden verzonden, zullen meer details worden opgenomen over (eventuele) minimum eisen m.b.t. de dienstverlening, zoals bijvoorbeeld openingstijden.																														
3	Pagina 12 / 2.1.2	Kengetallen	Wat zijn de openingstijden van de balies?	In de huidige situatie zijn de openingstijden van de balies als volgt: <table><tr><th>Locatie inlichtingenbalies</th><th>Weekdagen</th><th>Geopend</th></tr><tr><td>Aankomsthal 2</td><td>7 dagen (maandag-zondag)</td><td>24 uur per dag</td></tr><tr><td>Aankomsthal 3</td><td>7 dagen (maandag-zondag)</td><td>06.00 – 23.00</td></tr><tr><td>Vertrekhal 1 / 2</td><td>7 dagen (maandag-zondag) gedurende hoogseizoen (1 mei tot 1 oktober)</td><td>06.00 – 20.00</td></tr><tr><td>Vertrekhal 1 / 2</td><td>Gedurende laagseizoen gesloten (1 oktober tot en met 30 april)</td><td>Gesloten</td></tr><tr><td>Vertrekhal 3</td><td>7 dagen (maandag-zondag) gedurende hoogseizoen (1 mei tot 1 oktober)</td><td>06.00 – 16.00</td></tr><tr><td>Vertrekhal 3</td><td>Gedurende laagseizoen gesloten (1 oktober tot en met 30 april)</td><td>Gesloten</td></tr><tr><td>Lounge 1</td><td>7 dagen (maandag-zondag)</td><td>06.00 - 21.00</td></tr><tr><td>Lounge 2</td><td>7 dagen (maandag-zondag)</td><td>06.00 - 21.00</td></tr><tr><td>Lounge 3</td><td>7 dagen (maandag-zondag)</td><td>06.00 – 16.00</td></tr></table>	Locatie inlichtingenbalies	Weekdagen	Geopend	Aankomsthal 2	7 dagen (maandag-zondag)	24 uur per dag	Aankomsthal 3	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 – 23.00	Vertrekhal 1 / 2	7 dagen (maandag-zondag) gedurende hoogseizoen (1 mei tot 1 oktober)	06.00 – 20.00	Vertrekhal 1 / 2	Gedurende laagseizoen gesloten (1 oktober tot en met 30 april)	Gesloten	Vertrekhal 3	7 dagen (maandag-zondag) gedurende hoogseizoen (1 mei tot 1 oktober)	06.00 – 16.00	Vertrekhal 3	Gedurende laagseizoen gesloten (1 oktober tot en met 30 april)	Gesloten	Lounge 1	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 - 21.00	Lounge 2	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 - 21.00	Lounge 3	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 – 16.00
Locatie inlichtingenbalies	Weekdagen	Geopend																																
Aankomsthal 2	7 dagen (maandag-zondag)	24 uur per dag																																
Aankomsthal 3	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 – 23.00																																
Vertrekhal 1 / 2	7 dagen (maandag-zondag) gedurende hoogseizoen (1 mei tot 1 oktober)	06.00 – 20.00																																
Vertrekhal 1 / 2	Gedurende laagseizoen gesloten (1 oktober tot en met 30 april)	Gesloten																																
Vertrekhal 3	7 dagen (maandag-zondag) gedurende hoogseizoen (1 mei tot 1 oktober)	06.00 – 16.00																																
Vertrekhal 3	Gedurende laagseizoen gesloten (1 oktober tot en met 30 april)	Gesloten																																
Lounge 1	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 - 21.00																																
Lounge 2	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 - 21.00																																
Lounge 3	7 dagen (maandag-zondag)	06.00 – 16.00																																
4	Pagina 28 / 3.9.1	De voertaal in de gehele Aanbesteding is Nederlands	Mogen bewijsstukken zoals referenties, referentie-projecten, en ander ondersteunend materiaal m.b.t. de eisen ten aanzien van kwaliteitsborging in de Engelse taal worden aangeleverd?	Akkoord. Gegadigden mogen bewijsstukken, formulieren en bijlagen ook in de Engelse taal indienen. Alle overige informatie dient in het Nederlands te worden ingediend.																														

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
5	Pagina 28 / 3.8.7	Inschakelen van derden	Wordt het gebruik maken van wervings- en selectiebureaus voor het vinden van personeel gezien als het inschakelen van derden? En zo ja, dienen wij in deze fase dan al de gegevens van de potentieel te gebruiken wervings- en selectiebureaus in te vullen in de UEA, alsmede voor deze bureaus het Standaardformulier C in te vullen?	Nee. Dit wordt gezien als een leverancier. Met een "derde" worden partijen bedoeld die een deel van de opdracht, namens Gegadigde, zullen gaan uitvoeren. Indien derden op dit moment reeds bekend zijn, dient u deze op te voeren in de UEA. Graag wenst Aanbesteder op te merken dat alle derden (zoals Onderaannemers) dienen te kunnen voldoen aan de Uitsluitingsgronden (zie § 5.1 van de Selectieleidraad) en dit op verzoek van Aanbesteder moeten kunnen aantonen door de gevraagde bewijsstukken.
6	Pagina 28 / 3.8.7	Inschakelen van derden	Wordt de inzet van uitzendkrachten gezien als het inschakelen van derden? En zo ja, dienen wij in deze fase dan al de gegevens van de potentieel te gebruiken uitzendbureaus in te vullen in de UEA, alsmede voor deze bureaus het Standaardformulier C in te vullen?	Zie het antwoord op vraag 5.
7	Pag. 10/Paragraaf 1.3 - Programma Smart CoOperations	De kwaliteit van dienstverlening.....verhoging van klanttevredenheid	Kunt u concreet aangeven wat er met de gewenste kwaliteit en verhoging van de klanttevredenheid wordt bedoeld met bijvoorbeeld een gemiddeld cijfer/score?	In de UTI, die aan de geselecteerde partijen zal worden verzonden, zullen hier meer details over worden opgenomen.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
8	Pag. 12/Paragraaf 2.1.1. - Inlichtingen	Het vervullen van een rol binnen de calamiteitenorganisatie	Kunt u concreet omschrijven hoe er nu invulling wordt gegeven aan deze rol?	Voor Schiphol is een goed functionerende calamiteitenorganisatie van wezenlijk belang. Inlichtingen speelt een belangrijke rol bij de uitvoering van het Calamiteiten Plan en de BHV-organisatie. In geval van een calamiteit in de terminal treedt de Duty Manager Inlichtingen op als Unitleider 2. Een Unitleider 2 neemt deel aan het Schiphol Team Plaats Incident onder leiding van de Officier van Dienst van de Brandweer. De Duty Manager Floormanagement van Schiphol treedt op als Unitleider 1. Een Unitleider 1 heeft coördinerende taken op de incidentlocatie en is verantwoordelijk voor de inzet van het eigen BHV-team. Indien er sprake is van een vliegtuigongeval speelt Inlichtingen een rol in het verzamelen en de opvang van relaties en afhalers. De Duty Manager Inlichtingen functioneert dan als coördinator Aankomsthal. De dienstdoende inlichtingenmedewerkers vervullen hun normale inlichtingenwerkzaamheden met, indien noodzakelijk, aanvullende taken in de informatieverstrekking.
9	Pag. 12/Paragraaf 2.1.1. - Inlichtingen	Het vervullen van een rol binnen de calamiteitenorganisatie	Kunt u ons meer informatie geven over de samenwerking en communicatie met de beveiliging en andere (facilitaire) dienstverleners zoals bijvoorbeeld schoonmaak?	In geval van een calamiteit in de terminal, zoals een brand of ordeverstoring, wordt de afhandeling ervan gecoördineerd door het Schiphol Team Plaats Incident (STPI). Dit team bevat alle betrokken organisaties tijdens een alarmsituatie, zoals de Brandweer, de KMAR, Airport Medical Services etc. Het STPI maakt een aanvalsplan en coördineert acties, die daaruit voortvloeien.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
10	Pag. 12/Paragraaf 2.1.1. - Inlichtingen	Inlichtingen	Kunt u ons meer informatie geven over de huidige menselijke bezetting, de openingstijden per balie met hierbij de verschillen in laag- en hoogseizoen?	Meer informatie zal worden gegeven in de UTI. De huidige populatie die direct ingezet wordt t.b.v. het verstrekken van Inlichtingen betreft ongeveer 1450 uur/week (excl. aansturing).
11	Pag. 12/Paragraaf 2.1.1. - Inlichtingen	Ontvangen van (klant) feedback	Hoe wordt deze feedback momenteel in ontvangst genomen en geregistreerd?	Indien klanten een klacht hebben, wordt in eerste instantie door de baliemedewerker getracht te bemiddelen om daarmee de klacht weg te nemen. Indien de klant toch ontevreden blijft, kan hij via de website van Schiphol een contact- en klachtenformulier invullen. De baliemedewerker verwijst de klant door naar de website middels een visitekaartje met de URL van de Schiphol website. Het CCC is verantwoordelijk voor registratie en het verder distribueren van de klachten naar de juiste afdeling.
12	Pag. 12/Paragraaf 2.1.1.1 - Kengetallen Inlichtingen	Kengetallen	Kunt u ons meer informatie geven over de huidige menselijke bezetting en openingstijden per balie met hierbij de verschillen in laag- en hoogseizoen?	Zie het antwoord op vraag 10 en 3.
13	Pag. 15/Paragraaf 2.2.2 Inlichtingen	De gevolgen voor de dienst Inlichtingen zijn onder andere.....	In de huidige situatie verzorgt Inlichtingen k(klant)feedback, verlenen diverse services aan derden (zoals folders en autosleutels), het in ontvangst nemen en registreren van gevonden onderwerpen. Behoren deze taken tot de logistieke taken/diensten die elders ondergebracht worden?	In de nieuwe situatie worden geen autosleutels meer uitgegeven. Het Lost & Found proces zal op termijn geen onderdeel meer uitmaken van de dienstverlening. Exacte datum voor uitfasering moet nog worden bepaald.
14	Pag. 14/ 2.2 Gewenste situatie	Regie en prestatie management zijn integraal georganiseerd..... Sturen van ketensamenwerking	Kunt u specifiek aangeven hoe de diensten Inlichtingen & CCC momenteel worden aangestuurd via bijvoorbeeld een organogram?	De Service Owner Inlichtingen & CCC is verantwoordelijk voor de aansturing en is werkzaam bij de afdeling Passenger Process Management. De manager van deze afdeling is de contracteigenaar.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
15	Pag. 14/ 2.2 Gewenste situatie	Regie en prestatie management zijn integraal georganiseerd..... Sturen van ketensamenwerking	Kunt u specifiek aangeven met welke partijen Inlichtingen & CCC nauw samenwerken en hoe deze samenwerking is ingericht?	Dit zijn bijvoorbeeld interne afdelingen en backoffices zoals het Regiecentrum, Corporate Affairs, Privium, Parking, Security, etc. maar ook de airlines, afhandelaren en andere externe organisaties die op Schiphol werkzaam zijn. Contact met deze partijen vindt plaats via (de)briefings, overleggen, telefonisch contact en mail.
16	Pag. 16/ 2.2.2. Inlichtingen	Het organiseren en uitvoeren van trainingen..... Instructie/gebruik van digitale informatiemiddelen	Worden er reeds trainingen georganiseerd en uitgevoerd door Inlichtingen en zo ja, welke partijen worden er door Inlichtingen getraind?	Op dit moment wordt alleen het eigen personeel getraind.
17	Pag. 16/ 2.2.2. Inlichtingen	Het organiseren en uitvoeren van trainingen..... Instructie/gebruik van digitale informatiemiddelen	Welke partij en dienen er in de toekomst worden getraind en kunt u een indicatie geven van het aantal medewerkers die jullie getraind wenst te ontvangen.	In de UTI, die aan de geselecteerde partijen zal worden verzonden, zullen meer details worden opgenomen. Het wordt voorzien dat trainingen o.a. zullen plaatsvinden op het gebied van basiskennis over de luchthaven, gebruik digitale kanalen en hospitality. Iedere medewerker die in contact komt met passagiers zou getraind kunnen worden.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
18	Pag. 37/5.2.3 MG3 Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging	Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging	Gegadigde voldoet momenteel nog niet volledig aan de gestelde eisen ten aanzien van de kwaliteitsborging. Momenteel zijn wij in het bezit van een kwaliteitshandboek, echter hebben wij voor de interne organisatie nog geen kwaliteitsaudits door een onafhankelijke derde laten uitvoeren. Onze dienstverlening wordt wel met regelmaat getoetst d.m.v. kwaliteitsaudits door externe partijen. Wij starten in de maand november 2017 het traject voor een ISO 9001 certificering. Sluit dit gegeven ons volledig uit van deelname of volstaat een bewijs van deelname aan het ISO traject? Wij verwachten dit voorjaar 2018 in bezit te hebben.	Graag verwijst Aanbesteder naar de laatste punten op blz. 37 van de Selectieleidraad waar beschreven wordt hoe Gegadigde, naast een ISO certificering, kan aantonen dat zij beschikt over een kwaliteitsborgsysteem. Het laatste punt (3) gaat specifiek over Gegadigden die niet beschikken over een ISO certificering. Deze Gegadigden kunnen aantonen dat zij voldoen aan de beschreven Geschiktheidseis door het overleggen van een beschrijving van het werkende kwaliteitssysteem dat gelijkwaardig is aan de normen van de ISO-9000 voor de <<in de Selectieleidraad>> 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).

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
19	pagina 13 / 2.1.2.1	In onderstaande tabel is een selectie opgenomen van kengetallen die een indicatie geven van de omvang.	Kan Aanbesteder aangeven hoe deze volumes zijn verdeeld wat betreft taal: Nederlands/Engels? Zijn de volumes en kengetallen ook bekend van voorgaande jaren, of kan Aanbesteder aangeven wat de trend is (geweest) t.o.v. 2016?	In 2017 is het call volume tot op heden met 24% gestegen en e-mail met 22% gestegen. De verwachting is dat door het verbeteren van de 1e lijnsvraag beantwoording het volume informatievragen zal afnemen. De toekomstige vragen zullen wel complexer van aard zijn. Op basis van eerdere analyses kan uitgegaan worden van een verdeling van +/- 60% Nederlands en 40% Engels.
20	pagina 16 / 2.2.3 en pagina 36 / 5.2.1	"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" en 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.	Begrijpen wij het goed dat van Leverancier wordt verwacht dat deze een eigen contact center platform heeft (en gebruikt bij de opgegeven referent) dat als platform kan worden gebruikt voor de verschillende kanalen? Daarnaast wordt verwacht dat dit platform kan worden gekoppeld aan de systemen van opdrachtgever. Kan Aanbesteder aangeven met welke systemen Aanbesteder werkt die dienen te worden aangesloten? En welke andere eisen worden aan het eigen contact center platform gesteld?	Gedeeltelijk correct. Er wordt hier niet bedoeld dat Gegadigde een eigen (zelf gebouwd/ontwikkeld) contact center platform moet hebben. Hier wenst Aanbesteder duidelijk te maken dat Gegadigde hierover dient te beschikken (het wordt niet separaat door Aanbesteder aangeschaft en is dus in-scope van de aanbesteding) en dat het ingezet dient te kunnen worden t.b.v. onderhavige dienstverlening. Daarnaast vraagt Aanbesteder tooling uit t.b.v. webcare en digitale klantinteractie. Dit hoeft niet eenzelfde systeem te zijn. Er worden hier slechts functionele eisen gesteld. M.b.t. Kerncompetentie 2-6 vraagt Aanbesteder ervaring met het beschikbaarstellen van een contact center platform t.b.v. de genoemde dienstverlening. Daarnaast vraagt Aanbesteder ervaring met het koppelen van het contact center platform aan systemen van een opdrachtgever (zoals bijvoorbeeld een PBX of ander systeem). Er worden in de Kerncompetentie geen eisen gesteld aan het type systemen.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
				In de UTI zullen functionele eisen gesteld worden aan de dienstverlening. Of/hoe/waarmee inschrijver t.z.t. dit oplost staat vrij.
21	pagina 18 / 2.9	Overgang van onderneming	Voor zover het het uitbesteden van contact center werkzaamheden betreft met eigen medewerkers, eigen platform en op locatie van Leverancier (derhalve perceel 2 CCC), zal doorgaans geen sprake zijn van overgang van onderneming wanneer Aanbesteder besluit van Leverancier te wisselen. Kan Aanbesteder bevestigen dat het leerstuk van overgang van onderneming alleen een rol zou kunnen spelen met betrekking tot perceel 1: Inlichtingen?	Nee. Overgang van onderneming, zoals beschreven in de Selectieleidraad, kan van toepassing zijn op beide percelen. Aanbesteder is geen customer contact center en kan niet op voorhand zeggen of dit wel/niet van toepassing en/of gebruikelijk in uw business is en of medewerker(s) van de bestaande dienstverleners hier aanspraak op (zouden kunnen) maken. Vanzelfsprekend verstrekt Aanbesteder aan de geselecteerde partijen, als onderdeel van de UTI, een geanonimiseerde personeelslijst op basis waarvan inschrijvers zelf kunnen zien wat de impact van overgang van onderneming zou kunnen zijn. Daarnaast zal Aanbesteder in de prijssjabloon ruimte bieden om deze eventuele extra kosten inzichtelijk te maken.
22	pagina 37 / 5.2.1	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.	Wat wordt bedoeld met de zinsnede "het zelfstandig invulling geven aan"? Betekent dit dat de medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren volledig onder (operationeel) leiding en toezicht van Leverancier werkzaam dienen te zijn?	Dit is correct. Leiding en toezicht ligt bij opdrachtnemer. In beide percelen vraagt Aanbesteder een dienst uit.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
23	pagina 37 / 5.2.3	Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging	Voor deze geschiktheidseis dient Leverancier te beschikken over een kwaliteitsborgingsysteem waarin ten minste de genoemde onderwerpen zijn beschreven. Leverancier kan dit onder meer aantonen door een geldig ISO 9001 certificaat, maar ook gelijkwaardige certificeringen kunnen volstaan. In de contactcenterbranche is het hebben van een ISO 9001 certificaat niet gebruikelijk. Kwaliteitsborging binnen de contactcenterbranche wordt doorgaans geborgd door middel van een COPC-certificaat, veelal in combinatie met ISO 27001 op het gebied van informatiebeveiliging. COPC is een internationaal toegepast besturingsmodel voor klantcontact centers waarmee kwaliteit en prestaties worden gemeten. Kan Aanbesteder bevestigen dat wordt voldaan aan MG3: kwaliteitsborging door middel van het overleggen van een COPC certificaat in combinatie met ISO 27001?	Zie het antwoord op vraag 18. Indien de COPC certificering van Gegadigde de in de Selectieleidraad genoemde onderwerpen dekt, volstaat dit.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
24	pagina 38 / 5.2.3	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.	Kan Aanbesteder dit nader toelichten? Voor welke activiteit is wel/geen kwaliteitsbewakingsregeling vereist? Indien een Combinatie op beide percelen inschrijft waarbij iedere Combinant 1 perceel voor zijn rekening neemt, hoeft dan slechts 1 van de Combinanten te voldoen aan deze geschiktheidseis?	Hiermee wordt bedoeld dat de Combinant die daadwerkelijk de gevraagde dienstverlening levert aan de gestelde Geschiktheidseis dient te voldoen. Bijvoorbeeld: een CCC-partij schrijft in combinatie in met een partij die alleen een klein stukje software levert, dan acht Aanbesteder het niet proportioneel om van de softwareleverancier die het kleine stukje software levert te eisen dat deze aan de gestelde Geschiktheidseis voldoet. De ervaring leert overigens dat in dit soort gevallen een hoofd- en onderaannemer constructie beter werkt. Hier hoeft alleen de hoofdaannemer aan de geschiktheidseisen te voldoen. <i>Nota bene: voor alle betrokken partijen geldt dat deze aan Uitsluitingsgronden (zie § 5.1 van de Selectieleidraad) dienen te voldoen.</i>
25	1.2.1. Structuur en eigenaarschap		Kunt u de bedrijfscultuur binnen Schiphol / A-OPS omschrijven?	OPS is een klantgerichte organisatie. Na een organisatieaanpassing eind 2016, zijn de taken en verantwoordelijkheden slim en efficiënt (her)ingericht zodat we sneller kunnen inspelen op de behoeftes van airlines tegen een competitieve prijs. We staan voor een zorgeloos en innovatief proces voor de passagiers. Vanuit een feedback loop wordt er vanuit beleid, het vertalen hiervan en het uitvoeren teruggekoppeld wat goed gaat en wat beter kan. De cultuur is informeel en hands-on met korte lijnen.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
26	5. Eisen gegadigden		Kunt u ons een korte beschrijving geven van hoe uw ideale leverancier/business partner er uit ziet? Wat zijn jullie verwachtingen?	Iedere business partner die voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen wordt geacht een geschikte business partner te zijn. Door middel van de Selectiecriteria worden de beste 5 Gegadigden (per perceel) geselecteerd, waaruit u de voorkeuren/idealen van Aanbesteder kunt destilleren. Aanbesteder zoekt partijen met een duidelijke visie op klantcontact, die innoveren, die corporate responsibility hoog op de agenda hebben staan en (in het algemeen) die kansen zien in een lange termijn partnership met Aanbesteder en die bij willen dragen aan de strategische doelstelling met betrekking tot 'Europe's Preferred Airport'.
27	2.1.2.Customer Contact Center		Heeft Schiphol een voorkeur of eisen ten aanzien van de outsourcing locatie? Bijvoorbeeld maximale reisafstand vanaf Schiphol, regio Hoofddorp, e.d.	Nee. Zolang de (in de UTI nader te bepalen) KPI's gehaald worden is er geen voorkeur voor een fysieke locatie en/of maximale reisafstand. Dit neemt niet weg dat er regelmatig overleggen op Schiphol zullen zijn, waarbij Opdrachtnemer geacht wordt aanwezig te zijn.
28	2.2.1. Toekomstbeeld Informatie & Bemiddeling, uitgelicht: klantcontactlijnen		Kan Schiphol zich meer uitweiden over haar eventuele technische ambities om de dienstverlening op het gewenste niveau te krijgen v.w.b. Customer Experience en/of Future Proof zijn? Bijvoorbeeld via bots, in-app messaging en artificial intelligence?	Aanbesteder is voornemens om een output-/resultaatgerichte dienst uit te vragen. Dit betekent dat het aan Opdrachtnemer zal zijn hoe e.e.a. wordt georganiseerd, zolang aan de KPI's wordt voldaan. Wel zijn er verschillende afdelingen binnen de organisatie van Aanbesteder die zich

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
				bezighouden met innovatie, waardoor het mogelijk is dat van Opdrachtnemer gevraagd wordt hieraan mee te werken.
29	2.1.2.Customer Contact Center		Zijn er (historische) dagspiegel rapportages beschikbaar (per contact kanaal, ma t/m zondag) waarin het werkaanbod inzichtelijk wordt gemaakt? Inclusief afhandeltijden. Dit om te bepalen hoeveel capaciteit per dagdeel/week nodig is.	Deze gegevens zullen in de gunningsfase (UTI) aan de geselecteerde partijen ter beschikking worden gesteld.
30	2.1.2.Customer Contact Center		Kunnen de dagspiegels ook per taal (NL-ENG) gespecificeerd worden?	Zie het antwoord op vraag 29.
31	2.1.2.Customer Contact Center		Kunt u ons voorzien van de verschillende afboekcodes per contactkanaal?	Zie het antwoord op vraag 29.
32	2.1.2.Customer Contact Center		Wat zijn de gewenste KPI's per dienstsoort c.q. contactkanaal? (AHT, Servicelevel, First Time Fix, abandonment rate, NPS, etc.)	Zie het antwoord op vraag 29.
33	2.1.2.Customer Contact Center		Kan Schiphol ons een bestaand en/of voorstel SLA overleggen?	Zie het antwoord op vraag 29.
34	2.1.2.Customer Contact Center		Hoe ziet het opleidingstraject van klantcontact medewerkers er uit? Wat zijn de vereisten hierin (compliance, kwaliteit, e.d.)	Zie het antwoord op vraag 29.
35	2.1.2.Customer Contact Center		Wat is de opleidingsduur per medewerker?	Zie het antwoord op vraag 29.
36	2.1.2.Customer Contact Center		Kunnen alle trainingsuren worden gefactureerd?	Zie het antwoord op vraag 29.
37	2.1.2.Customer Contact Center		Wat is de visie van Schiphol op betaalde trainingsuren in geval van verloop?	Zie het antwoord op vraag 29.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
38	2.1.2.Customer Contact Center		Wat is de visie van Schiphol op betaalde trainingsuren in geval van bijscholing en/of refreshment trainingen?	Zie het antwoord op vraag 29.
39	2.2.3. Customer Contact Center		Kunt u ons voorzien van een functieprofiel voor klantcontact medewerkers? Wat zijn de competenties die Schiphol stelt aan de in te zetten medewerkers?	Zie (ook) het antwoord op vraag 28. Het is aan Inschrijvers/Opdrachtnemer om straks het functieprofiel te bepalen aan de hand van de functionele eisen die gesteld worden. Immers, Inschrijvers/Opdrachtnemer zijn/is de expert op het gebied van klantcontact. <i>Nota bene: Aanbesteder is voornemens om een output gerichte dienst af te nemen en zoekt hiervoor een <u>partner</u> die op flexibele wijze de uitvoering verzorgt. De wijze waarop dit plaatsvindt (bijv. qua competenties van medewerkers) dient de expertise van de Opdrachtnemer te zijn.</i>
40	5.2.3. MG3: Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging		Klanttevredenheidsmeting: hoe vind de KTO meting nu plaats? (e-mail, IVR, ?) En wat zijn de criteria om uitgenodigd te worden voor het KTO?	KTO-meting wordt nu verricht voor e-mail en call. Iedere beller en mailer krijgt het verzoek om achteraf een aantal vragen te beantwoorden.
41	5.2.3. MG3: Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging		Is de klanttevredenheid momenteel naar wens van Schiphol?	KPI's worden in het algemeen gehaald. Dat neemt niet weg dat er altijd ruimte voor verbetering is.
42	5.2.3. MG3: Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging		Heeft Schiphol wensen of eisen ten aanzien van information veiligheid? Bijvoorbeeld: een ISO27001 certificering	Het is waarschijnlijk dat straks eisen worden gesteld aan (data)security. Hierbij is een ISO27001 certificering geen doel op zich.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
43	5.2.3. MG3: Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging		Wat is de huidige werkwijze ten aanzien van het opstellen van processen en procedures op het gebied van relevante wet- en regelgeving, kwaliteit afspraken, controle tools, etc. Heeft Schiphol een Compliance handboek voor haar call center Services? En wat zijn de verwachtingen van Schiphol op dat gebied? Bijvoorbeeld inzet van een compliance Officer	Van elke opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich houdt aan wet- en regelgeving. Daarnaast wordt verwacht dat kwaliteit structureel plaats krijgt in de uitvoering van de dienstverlening. De wijze waarop dit plaatsvindt, is straks aan Opdrachtnemer.
44	5.2.3. MG3: Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging		Zijn er technische en/of veiligheidseisen die Schiphol stelt aan het netwerk en/of ICT omgeving van haar leverancier?	Zie het antwoord op vraag 29.
45	Pagina 13 / paragraaf 2.1.2.1	In onderstaande tabel is een selectie opgenomen van kengetallen die een indicatie geven van de omvang.	Pag 13 selectieleidraad geeft kengetallen (aantallen klantcontacten) weer van het CCC. Een pagina verder, op pagina 14 staat dat het CCC slechts de 2e en 3e lijn wordt ingezet. Zijn de getoonde getallen van pagina 13 alleen de 2e en 3e lijns contacten of is dit het totaal over alle 4 de lijnen? Indien het een totaal is over alle 4 de lijnen. Wat zijn dan de specifieke aantallen van het CCC lijn 2 en 3?	De kengetallen zijn ter indicatie van de huidige situatie. De klantcontactlijnen geven de gewenste (toekomstige) situatie weer, waardoor kengetallen op dit moment nog niet beschikbaar zijn. De verwachting is dat het aantal contacten afneemt, maar de complexiteit toeneemt.
46	Pagina 34 + 35 / paragraaf 5.1.4	Een afschrift van de Gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet	één van de bestuurders van onze onderneming heeft de Spaanse identiteit. Hij kan derhalve niet door het Nederlandse ministerie van Justitie gescreend worden in het kader van een aanvraag voor de Gedragsverklaring Aanbesteden. Stemt u ermee in dat onze GVA betrekking heeft op de Nederlandse bestuurders? En dat wij dientengevolge alle te ondertekenen stukken door een Nederlandse, wél gescreende, bestuurder worden getekend?	In de door u beschreven situatie wordt er een Verklaring Aanbesteden afgegeven (u zou daarmee voldoen aan de gestelde eis). Indien er onverhoopt, vanwege de door u beschreven situatie, geen Verklaring Aanbesteden kan worden afgegeven kan dit worden vervangen door een verklaring onder eed — of, in de lidstaten waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring — die door betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
				beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.
47	Pagina's 40, 41 en 42 / paragraaf 6.2. 6.3 en 6.4	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.	Bij het beoordelen van de drie door ons te beschrijven kwaliteitscriteria worden telkens dezelfde 5 subcriteria gehanteerd. Kunt u ons bevestigen dat deze 5 subcriteria telkens voor een even groot deel (20%) van de beoordeling van het hoofdcriterium gelden? Zo niet kunt u ons dan de juiste onderverdeling mededelen?	Bij de beoordeling van de visiestukken zal worden gelet op de genoemde aspecten, waarna de stukken in rangorde zullen worden geplaatst. Uit de rangorde volgt een score. Het visiestuk wordt als geheel beoordeeld. De score wordt dus niet op de genoemde aspecten gebaseerd en is ook geen 'som der delen'. Aanbesteder heeft deze methodiek bewust gekozen om Gegadigden te motiveren een zo goed mogelijke visie in te dienen en onderscheidend vermogen maximaal een kans te geven.
48	pag. 11, par. 2.1.	Bij de omschrijving van de inlichtingen- en CCC-dienstverlening (in de daaropvolgende drie bulletpoints staan geen contactcenteractiviteiten vermeld.	Waaronder worden de CCC-diensten gecategoriseerd?	Dit valt onder de derde bullet; persoonlijk bemenste diensten.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
49	pag 16, par. 2.2 .3 (voorlaatste bulletpoint) en pag. 17, par. 2.3, vierde bulletpoint	Geen calls meer vanuit de infokiosken op de terminal, aangezien de telefoontoestellen zijn verwijderd; EN: Het CCC schakelt, buiten de openingsuren (veelal in de nacht), haar telefoonlijnen door naar Inlichtingen.	Hoe worden de doorgeschakelde calls opgenomen als de telefoons zijn verwijderd?	De telefoons die nu onderdeel uitmaken van de infokiosken zullen worden verwijderd. Middels deze telefoons kan rechtstreeks contact op worden genomen met het CCC. De telefoonlijnen die buiten de openingsuren van het CCC worden doorgeschakeld staan hier los van. Omdat het Customer Contact Center (CCC) op dit moment geen bezetting heeft tussen 00.00 en 06.00 uur wordt dagelijks om 00.00 de telefoon van het CCC doorgeschakeld naar de Inlichtingenbalie in Aankomst 2. Inlichtingen neemt het telefonisch te woord staan van klanten van Schiphol gedurende deze uren voor haar rekening.
50	pag, 16, par. 2.3., (derde bulletpoint)	Dienstverleners zijn vertegenwoordigd bij (de)briefings op locatie Schiphol;	Door wie wordt de dienstverlener vertegenwoordigd bij briefings op locatie? Alleen leidinggevend of ook uitvoerend personeel? En wat is de frequentie van deze briefings?	De frequentie is op dit moment 2 x daags. De Duty Manager Inlichtingen is op dit moment 2x daags bij de operationele briefing aanwezig. Vanuit het CCC worden deze briefings 3 x per week door fysieke aanwezigheid van een medewerker van het CCC waargenomen. De rest van de briefings sluit het CCC op dit moment telefonisch aan.
51	pag. 18, par. 2,9	Overgang van Onderneming	In welke plaats is de huidige dienstverlener voor de CCC-diensten gevestigd?	De huidige dienstverlening wordt vanuit Abcoude en Venlo uitgevoerd.
52	pag, 26, par. 3.7.8	Beroep op financiële draagkracht - bewijsstuk	Welk document accepteert u al s bewijsstuk als gegadigde een beroep doet op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij? Voldoet hierbij de 403-verklaring?	Er worden geen eisen gesteld aan de financiële draagkracht. Per abuis staat dit nog wel vermeld in § 3.7.8. Excuses voor de verwarring.
53	pag, 26, par. 3.7.8	De Gegadigde dient het in dit geval te vermelden in	Het UEA is niet standaardformulier A maar standaardformulier B. Is dat correct?	Correct. De UEA is standaardformulier B.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
		deel II sectie C van het UEA (Standaardformulier A).		
54	pag. 26, par. 3.7.9	Tevens dient Gegadigde Standaardformulier C in te vullen.	Standaardformulier C betreft het beroep op de technische bekwaamheid van een derde partij. Als gegadigde een beroep doet op de financiële draagkracht van haar moedermaatschappij, dient dan ook standaardformulier C te worden ingevuld?	Zie het antwoord op vraag 52.
55	pag. 40, par. 6.1	De ontvangen referenties worden door Aanbesteder inhoudelijk beoordeeld op bovenstaande onderwerpen, welke beschreven dienen te zijn in de referentie (Standaardformulier D).	Klopt het dat voor de beschrijving van het referentproject ten behoeve van de selectiecriteria hetzelfde standaardformulier D wordt gebruikt als voor de beschrijving van de kerncompetenties?	Het laatste formulier in standaardformulier D betreft het formulier voor het Selectiecriterium.
56	pag. 13 par. 2.1.2.1	Kengetallen CCC	Zijn er gegevens beschikbaar op detailniveau per skill en dag-, maandverloop (seizoenspieken) voor zowel contacten als AHT.	Zie het antwoord op vraag 29.
57	pag. 14 par. 2.2.1	Toekomstbeeld	Wat is de verdeling in contacten over de 1ste, 2de, 3de en 4de lijn	Zie het antwoord op vraag 45.
58	pag. 10 tweede bullit	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 medewerker	Hoe wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemeten?	Zie het antwoord op vraag 29.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
59	pag. 10 tweede bullit	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 medewerker	U spreekt over het verhogen van de dienstverlening, Hoe wordt deze nu gewaardeerd? En waar wilt u naar toe?	Zie het antwoord op vraag 29 en 41. Meer concrete informatie over de te behalen doelen (te vertalen naar KPI's) zal in de UTI met de geselecteerde partijen worden gedeeld.
60	Bijlage 5 Geheimhoudingsverklaring artikel 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.	Is Opdrachtgever bereid om ten aanzien van de aansprakelijkheid een beperking overeen te komen, waarbij Opdrachtnemer aansprakelijk zal zijn voor de directe schade met een maximum van € 100.000,- per geval.	Akkoord. Het artikel is aangepast naar: "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 tot een maximum van € 100.000,- (honderdduizend euro) per schade veroorzakende gebeurtenis, met een maximum van € 1.000.000,- (één miljoen euro) per jaar." De aangepaste geheimhoudingsovereenkomst is als bijlage bij deze nota van inlichtingen toegevoegd (<u>de bij de publicatie verstrekte geheimhoudingsovereenkomst vervalt</u>). De geheimhoudingsovereenkomst dient rechtsgeldig ondertekend en ongewijzigd te worden bijgesloten bij de Aanmelding. Aanbesteder zal (uitsluitend) bij de geselecteerde partijen die worden uitgenodigd tot de gunningsfase een ondertekend exemplaar digitaal retour sturen.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
61	p17 2.6 Rijkswijde		Kan de te sluiten overeenkomst ook gebruikt worden voor internationale deelnemingen van SNBV (Brisbane/New York bijv.), en wat wordt bedoelt met 'aanbesteder behoudt zich het recht voor om (delen van) de te sluiten overeenkomst extern te vercommercialiseren/vermarkten (bijv. aan huurder van SRE)	De internationale deelnemingen van Aanbesteder zullen de te sluiten overeenkomsten niet gaan gebruiken. Aanbesteder wenst de mogelijkheid te hebben om de gemaakte afspraken te vercommercialiseren/vermarkten (zoals bijvoorbeeld aan huurders van SRE). Bijvoorbeeld: SRE verkoopt een telefooncentraledienst aan een huurder.
62	p 2.2. Gewenste Situatie		zijn er elementen uit het Digital Airport Program (DAP) van Schiphol die van invloed zijn op de gewenste situatie en deze aanbestedingsprocedure en zo ja kunnen deze beschreven worden	Zie het antwoord op vraag 28.
63	p12 2.1.1 inlichtingen		hoe wordt klantenfeedback ontvangen en geadministreerd	Zie het antwoord op vraag 11.
64	p11 2.1 huidige situatie		welke informatie -en bemiddelingsfunctie vervult Inlichtingen en CCC tav persberichten?	Zij vervullen hierbij een uitvoerende rol. De corporate communicatie-afdeling van Schiphol is hierbij 'in the lead'. Mochten journalisten bellen dan verwijst het CCC door naar Pers. Als er door 'burgers' vragen gesteld worden over het nieuws, dan levert pers het antwoord aan.
65	p7 1.2 opdrachtgever		Graag uitleg welke 'design principes' worden gehanteerd	Zie het antwoord op vraag 29.
66	p8 1.2 Opdrachtgever		Wat wordt bedoelt met 'Customer Centric Strategie	Zie § 2.2 van de Selectieleidraad.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
67	SC4 p.42		Inzake SC4: Visie op Personeelsbeleid: verwacht aanbieder hier een toelichting op de visie van gegadigde of verwacht de aanbieder hier concrete beschrijving van de huidige praktijk inclusief kengetallen rondom de verschillende onderwerpen die hier door aanbieder zijn benoemd?	Er wordt hier een visie gevraagd van Gegadigde op het genoemde onderwerp in het algemeen. De visie wordt beoordeeld op: 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. Het is niet de bedoeling dat de huidige praktijk beschreven wordt. Wel wordt gelet op de mate waarin de visie door concrete praktijkvoorbeelden van Gegadigde wordt ondersteund.
68	SC2 p40 2e bullet		Inzake SC2: Visie op Klantcontact: wat is de definitie die aanbieder hanteert van de term 'Performancemodel'?	Met performancemodel wordt bedoeld: de wijze waarop Opdrachtnemer straks wordt aangestuurd opdat maximaal gepresteerd wordt.
69	SC2 p40/41		Inzake SC2: Visie op Klantcontact: wat is de definitie die aanbieder hanteert van de term 'klantcontactstrategie'?	De klantcontactstrategie is de vertaling van de organisatiedoelstellingen naar het contact met klanten. Het gaat in op de wijze waarop met (toekomstige) klanten wordt gecommuniceerd, de gehanteerde service waarden en onderliggende service beloften. De klantcontactstrategie bevat alle contacten die gericht zijn op het werven, activeren, services en behouden van klanten.

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
70	6.1 p 30 3e bullet punt corporate responsibility doelstellingen		Inzake het referentieproject, onderwerp 3: Invulling geven aan Corporate Responsibility doelstellingen (van opdrachtgever) in de dienstverlening door het gebruik van innovatie. Kan aanbesteder nader duiden hoe dit onderwerp geïnterpreteerd dient te worden?	Of/welke bijdrage Gegadigde heeft geleverd aan de Corporate Responsibility doelstellingen van de referent. Voor wat betreft Aanbesteder, zie ook § 1.1.
71	5.2.3 MG 3 eisen van kwaliteitsborging		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. Voor welke activiteiten is een kwaliteitsbewakingsregeling vereist?	Zie het antwoord op vraag 24.
72	p.40 6.1 SC 1 Referentieproject		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. Dient een dergelijke verklaring volgens een bepaald format te worden opgesteld?	Nee. Zolang duidelijk blijkt dat Gegadigde de opdracht naar tevredenheid van de referentie heeft uitgevoerd. Dit mag dus ook een standaard tevredenheidsverklaring zijn.
73	2.2.2. 35		Wat wordt inzake 'kerncompetentie 3' exact bedoeld met het organiseren en uitvoeren van een 'Ambassadeursrol'? Wat is de definitie van Ambassadeursrol?	Zie het hoofdstuk 'Definities' in de Selectieleidraad, waar de Ambassadeur gedefinieerd wordt.
74	Algemeen			Standaardformulier 1 is aangepast om te verduidelijken voor welk Perceel een Aanmelding wordt gedaan. Aanbesteder verzoekt Gegadigden het bij deze nota van

ID:	Pagina / Nummer in Selectieleidraad:	Tekst uit Selectieleidraad:	Vraag/Suggestie Gegadigde:	Antwoord Aanbesteder:
				inlichtingen gevoegde standaardformulier te gebruiken.

EINDE DOCUMENT