

Begrip v1.0	Definitie 1.0
1e lijn Facilitaire Service Desk medewerker	De medewerker die de Front office bemenst en alle 1e lijns meldingen oppakt.
2e lijn Facilitaire Service Desk medewerker	De medewerker die niet de Front office bemenst, maar alle 2e lijns meldingen oppakt.
Aanbesteding	De aanbesteding zoals beschreven in de Leidraad.
Aanvullende Diensten	Optionele Diensten zoals uitgevraagd in PvE die ook behoren tot de scope van de Overeenkomst.
ADM beleid	Alcohol, Drugs, Medicijnen beleid Opdrachtgever
Agressie protocol	Protocol Agressie en geweld van Opdrachtgever
AIVGL	Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Lelystad: een set voorwaarden die Opdrachtgever van toepassing verklaart op alle Opdrachten.
AVG	Algemene Verordening Gegevensverwerking
Basis Diensten	De reguliere Diensten van de 1e lijn Facilitaire Service Desk van maandag tot en met vrijdag van 08:00 – 17:00 uur.
Beoordelingsteam	Het team dat namens de Gemeente de Inschrijvingen beoordeelt.
Bijlage(n)	Een bij de Leidraad behorend aanvullend document dat informatie bevat die van belang is in het kader van het indienen van een Inschrijving en dat een integraal onderdeel zal uitmaken van de Overeenkomst.
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BPKV	Beste Prijs Kwaliteit Verhouding
Derde	Een (rechts)persoon die in opdracht van Opdrachtnemer -en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Prestatie uitvoert.
Dienst(en)	Zie AIVGL
Eisen	De minimale eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen.
FMIS	Facility Management Informatie Systeem
Front office	De rol van de 1e lijn Facilitaire Service Desk in het fysieke contact met de klant aan de balie.
Gemeenteraad	De gemeenteraad van de gemeente Lelystad
Geschiktheidseisen	Kwalitatieve eisen die worden gesteld aan de Inschrijver om de technische en de beroepsbekwaamheid te toetsen en om de financieel en economische draagkracht te toetsen.
Gunningcriteria/Gunningscriterium	De criteria zoals opgenomen in hoofdstuk 6 van de Leidraad.
Gunningsbeslissing	Zie art. 1.1 AW2012
Huisregels	Huisregels van Opdrachtgever
Inschrijver	Een onderneming (of een combinatie van ondernemingen) die naar aanleiding van de Leidraad een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het geheel van de aanbestedingsbrief en alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever in de Leidraad is gevraagd en het door de Inschrijver is ingediend.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een Inschrijver.
Kpi	Kritieke prestatie-indicator
Leidraad	De uitnodiging tot Inschrijving met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie, de te volgen procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Inschrijvers hun geschiktheid dienen aan te tonen, het van toepassing zijnde gunningscriterium en alle daarbij behorende Bijlagen.
Leverancier	Zie 'Opdrachtnemer'
Mededeling van de Gunningsbeslissing	Zie art. 1.1 AW2012
Nota('s) van Inlichtingen	Het document dat dient als aanvulling of wijziging op de Leidraad en welke hier integraal onderdeel van uitmaakt.
Offerte	Zie AIVGL
Offerteaanvraag	Zie AIVGL

Onderaannemer	Een leverancier of dienstverlener die in opdracht van Leverancier en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Opdracht uitvoert.
Ondernemer	Een marktpartij die geïnteresseerd is om op de Aanbesteding te gaan inschrijven.
Opdracht	De Diensten die het voorwerp van deze Aanbesteding zijn, en zoals is omschreven in de Leidraad.
Opdrachtbrief	Zie AIVGL
Opdrachtgever	Zie AIVGL
Opdrachtnemer	Zie AIVGL
Overeenkomst	Zie AIVGL
Partij(en)	Zie AIVGL
Perceel	Een afgebakend deel van de Opdracht, waarop afzonderlijk kan
Personeel van Opdrachtnemer	Zie AIVGL
Pool	Een aantal mensen dat door Opdrachtnemer is geselecteerd en door Opdrachtgever is goedgekeurd op basis van een klikgesprek. Uitsluitend deze mensen kunnen worden ingezet voor de 1e lijn Facilitaire Service Desk.
Prestatie	Zie AIVGL
Programma van Eisen (PvE)	De Bijlage bij de Overeenkomst met de titel 'Programma van Eisen Diensten Facilitaire Service Desk 2024'
SROI	Social Return on Investment
UBO	Ultimate Beneficial Owner
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van deelneming aan de Aanbesteding bedoeld in artikel 2:86 van de Aanbestedingswet en de door Gemeente gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2:87 van de Aanbestedingswet.
Vergoeding	De voor het leveren van een Dienst overeengekomen prijs.
Verwerker	Leveranciers die als verwerker voor of namens de organisatie persoonsgegevens verwerken.
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten