

Offerteleidraad Managed Services en Consultancy voor de ServiceNow Omgeving

Europese openbare aanbesteding [TenderNed TN 611373]



Referentienummer TN 611373
Versienummer 1.0
Versiedatum 8 oktober 2026

Status definitie
Rubricering Openbaar

Inhoudsopgave

1	ALGEMEEN	5
1.1	Organisatie	5
1.2	LVNL en Defensie	5
1.3	Deze offerteleidraad	5
1.4	Digitale aanbesteding	6
1.5	Doel van de aanbesteding	6
2	Omschrijving van de opdracht	7
2.1	Inleiding en achtergrond	7
2.2	Dienst 1 – Managed Services (support)	7
2.2.1	Scope van de dienstverlening voor dienst 1	7
2.2.2	Vergoeding voor Dienst 1	9
2.3	Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling)	9
2.3.1	Scope van de dienstverlening voor Dienst 2	10
2.3.2	Vergoeding voor Dienst 2	11
2.4	Huidige ServiceNow Omgeving bij LVNL	11
2.4.1	ServiceNow Platform	11
2.4.2	ServiceNow Modules	12
2.4.3	Scoped Applicaties	12
2.4.4	Toekomstige Modules	12
2.4.5	Integraties	13
2.4.6	Gebruikersomvang en gebruik	13
2.4.7	Servicevenster	13
2.4.8	Gebruik buiten kantooruren	13
2.4.9	Beheerorganisatie	14
2.4.10	Ontwikkelingen	14
2.5	Optioneel in scope van de opdracht	14
2.6	Buiten scope van de opdracht	14
2.7	Cyberbeveiligingswet (NIS2-richtlijn)	14
2.8	Duur overeenkomst	15
2.9	Geraamde totale opdrachtwaarde	15
2.10	Indexatie	15
2.11	Begrippenlijst & Afkortingen	15
3	AANBESTEDINGSPROCEDURE	16
3.1	Correspondentie	16
3.2	Nota van Inlichtingen	16
3.3	Klachten	16
3.4	Sluitingsdatum Inschrijving	16
3.5	Planning	17
3.6	Beoordeling	17
3.7	Toetsing aan uitsluitingsgronden	17
3.8	Eindscore	17

4	VOORWAARDEN	19
4.1	Juridisch kader	19
4.2	Inschrijving	19
4.3	Inschrijving door samenwerkingsverband	20
4.4	Onderaanneming	20
4.5	Rechtsbescherming	20
4.6	Vertrouwelijkheid	21
4.7	Onjuistheden	21
4.8	Voorbehoud	21
4.9	Ondertekening inschrijving	21
4.10	Voorwaardelijke inschrijving	22
4.11	Gestanddoeningstermijn	22
4.12	Aanvullingen / verduidelijking / verificatie	22
4.13	Eénmaal inschrijven	22
4.14	Forumkeuze	22
4.15	Blijven voldoen aan eisen	22
5	UITSLUITINGSGRONDEN	23
5.1	Uitsluitingsgronden	23
5.2	Combinatie en onderaanneming	23
5.3	Bewijsstukken	23
6	GESCHIKTHEIDSEISEN	25
6.1	Minimale geschiktheidseisen	25
6.2	Uittreksel Kamer van Koophandel	25
6.3	Controleverklaring	25
6.4	Verklaring omtrent verzekering beroeps- c.q. bedrijfsrisico's	25
6.5	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	26
6.5.1	ServiceNow Partner	26
6.5.2	Kwaliteitsmanagement	26
6.5.3	Informatiebeveiliging	27
6.6	Eigen verklaring Rusland sancties	27
7	MINIMALE (GUNNINGS)EISEN	28
7.1	Minimale kwaliteitseisen aan de dienstverlening	28
7.2	Programma van Eisen (PvE)	28
7.2.1	Algemeen	28
7.2.2	(Re)Transitie	28
7.2.3	Managed Services (Dienst 1)	28
7.2.4	Kennisdeling	30
7.2.5	Doorontwikkeling & Advies (Dienst 2)	30
7.3	Aanvullende minimale eisen met betrekking tot Cybersecurity	30
8	GUNNINGSCRITERIA	32
8.1	Gunningsmethodiek	32
8.2	Gunningscriteria	32
8.3	Subgunningscriterium Prijs - Prijzenblad	33
8.4	Subgunningscriterium kwaliteit	34
8.4.1	Subgunningscriterium K1: Plan van aanpak voor de (re)transitie	35

8.4.2	Subgunningscriterium K2: Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling	35
8.4.3	Subgunningscriterium K3: Concept Service Level Agreement (SLA)	36
8.4.4	Subgunningscriterium K4: Plan van aanpak voor doorontwikkeling	37
Bijlage A	Begrippenlijst	38
Bijlage B	Afkortingen	40

1 ALGEMEEN

1.1 Organisatie

Luchtvaart verbindt Nederland met de wereld. De luchtvaart is essentieel voor de bereikbaarheid van ons drukbevolkte land en de ons omringende landen. Al bijna honderd jaar zorgt Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) voor een veilige afhandeling van het luchtverkeer in het Nederlandse burgerluchtruim.

Dit doen wij op een professionele en vakkundige manier. We zijn als publieke dienstverlener een ‘honest broker’, die met kennis, expertise en ervaring een waardevolle bijdrage levert aan de ‘BV Nederland’ in de vorm van welzijn en welvaart. Onze purpose luidt: Vliegverkeer in veilige handen. We geven hier invulling aan door waarde te creëren voor Nederland, onze klanten en partners. Dat doen we door een bijdrage te leveren aan vermindering van geluidsoverlast en emissies in Nederland. We creëren waarde voor onze klanten en partners door de betrouwbaarheid en efficiëntie van onze operatie te verhogen.

LVNL levert algemene luchtverkeersdiensten (area control) en naderings- en plaatselijke luchtverkeersdiensten (approach en tower control) op Amsterdam Airport Schiphol, Rotterdam The Hague Airport, Groningen Airport Eelde, Maastricht Aachen Airport en Lelystad Airport. Ons hoofdkantoor bevindt zich op Schiphol. LVNL heeft ruim 1.000 medewerkers in dienst en voert een actief diversiteits- en inclusiebeleid. Het managementteam stuurt samen met het bestuur de dagelijkse bedrijfsvoering aan.

LVNL wil haar verantwoordelijkheid nemen voor een duurzame wereld van morgen en heeft het onderwerp duurzaamheid vertaald in een duurzame visie *‘samen slimme en duurzame luchtvaart mogelijk maken’*. Onderdeel van die duurzame visie zijn de pijlers: Klimaat, Circulair en Gezond & sociaal.

Op de site www.lvnl.nl leest u alle relevante informatie over LVNL.

1.2 LVNL en Defensie

Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) en Defensie hebben aangegeven te streven naar verdere samenwerking met als uiteindelijk doel de militaire en de civiele luchtverkeersleidingsdiensten in één organisatie onder te brengen. Sinds eind 2017 voeren LVNL en Defensie vanaf dezelfde locatie luchtverkeersleidingstaken uit. Dit is de eerste stap in een civiel militaire samenwerking. De civiele en militaire verkeersleiders maken hierbij voor een groot deel van dezelfde systemen gebruik. Het uiteindelijke doel van deze samenwerking is om één ATM bedrijf te realiseren dat verantwoordelijk zal zijn voor de luchtverkeersdienstverlening in het Nederlandse luchtruim.

In deze aanbesteding dient u daarom ervan uit te gaan dat LVNL de mogelijkheid heeft de genoemde leveringen, diensten of werken te betrekken voor gebruik door Defensie, ook al staat dit niet expliciet vermeld in de aankondiging of de aanbesteding.

1.3 Deze offerteleidraad

Dit is de aanbestedingsleidraad voor Beheer en Ontwikkeling van de ServiceNow-omgeving bij LVNL. Gekozen is voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Het doel van deze offerteleidraad is het verstrekken van informatie aan geïnteresseerde ondernemers over deze Europese aanbesteding. Geïnteresseerde marktpartijen worden daarmee geïnformeerd over de omvang van de opdracht, de aanbestedingsprocedure, de voorwaarden, de minimum geschiktheidseisen waaraan een Inschrijver moet voldoen en de (minimum) kwaliteitseisen die worden gesteld aan de inhoud van de Inschrijving en de wijze waarop de opdracht zal worden gegund.

1.4 Digitale aanbesteding

Deze aanbesteding zal plaatsvinden in een digitaal format door middel van een online-proces en Inschrijven is alleen mogelijk via het TenderNed tender platform (www.TenderNed.nl).

1.5 Doel van de aanbesteding

Deze aanbesteding heeft als doel één geschikte dienstverlener te selecteren die Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) zelfstandig en langdurig kan ondersteunen bij het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het ServiceNow-platform, inclusief de daarop gebaseerde modules, scoped applicaties en integraties.

De nadruk ligt daarbij op het waarborgen van continuïteit, beschikbaarheid, kwaliteit, veiligheid en toekomstbestendigheid van het platform. De geselecteerde dienstverlener levert hiervoor specialistische ondersteuningsdiensten in de vorm van Managed Services (Dienst 1) en Consultancy (Dienst 2).

Van de geselecteerde leverancier wordt verwacht dat deze optreedt als strategische en uitvoerende ServiceNow-partner voor LVNL. De leverancier levert technisch applicatiebeheer, ondersteunt bij lifecycle management en upgrades, voert kleine configuratiewijzigingen uit, adviseert over platformontwikkeling en licentiegebruik en ondersteunt LVNL bij wijzigingen, uitbreidingen en implementatie van nieuwe functionaliteit.

De leverancier werkt daarbij nauw samen met het interne ServiceNow-team, Functioneel Beheer, ICT Support en overige stakeholders binnen LVNL om de ServiceNow-omgeving beheersbaar, veilig en optimaal afgestemd op de behoeften van de organisatie te houden.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt rekening gehouden met verdere groei van het platform, uitbreiding van bestaande functionaliteit, implementatie van aanvullende ServiceNow-modules en ontwikkeling van nieuwe scoped applicaties. Hierdoor wordt van de leverancier verwacht dat deze beschikt over voldoende expertise, flexibiliteit en schaalbaarheid om de verdere ontwikkeling van het platform te ondersteunen.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Inleiding en achtergrond

Binnen LVNL wordt ServiceNow gebruikt als strategisch platform voor IT Service Management (ITSM) en de ondersteuning van diverse bedrijfsprocessen. Naast de standaard ServiceNow-functionaliteit zijn op het platform aanvullende applicaties ontwikkeld, waaronder EWR. Het platform wordt beheerd door LVNL, ondersteund door een externe specialistische ServiceNow-partner.

LVNL wenst een duurzame samenwerking aan te gaan met één leverancier die het beheer, de ondersteuning en de doorontwikkeling van het platform kan verzorgen.

De gewenste dienstverlening bestaat in hoofdlijn uit twee diensten, te weten Managed Services (Beheer) en Consultancy.

2.2 Dienst 1 – Managed Services (support)

De Managed Services dienstverlening heeft betrekking op het beheer, onderhoud en de ondersteuning van de bestaande en toekomstige ServiceNow-omgeving van LVNL. Het doel van deze dienstverlening is het waarborgen van de continuïteit, beschikbaarheid, veiligheid en kwaliteit van het ServiceNow-platform en de daarop gebaseerde applicaties. Daarnaast wordt van de leverancier verwacht dat hij actief bijdraagt aan kennisdeling, platformoptimalisatie en het beheersbaar houden van de omgeving.

2.2.1 Scope van de dienstverlening voor dienst 1

De dienstverlening omvat in hoofdlijn de onderstaande onderdelen.

Preventief beheer

- Preventief beheer is gericht op het voorkomen van verstoringen en het in stand houden van een stabiele en veilige ServiceNow-omgeving.
- Hieronder vallen onder meer:
 - monitoring van beschikbaarheid en performance;
 - periodieke controles op de werking van platform en applicaties;
 - beheer van configuraties, autorisaties en gebruikersgroepen;
 - uitvoeren van patches, updates en plugin-upgrades;
 - technisch testen van onderhoudsactiviteiten;
 - ondersteuning van OTAP-processen;
 - beheer van documentatie en kennisborging.

Proactief beheer

- Proactief beheer is gericht op het signaleren en voorkomen van incidenten en het continu verbeteren van de dienstverlening.
- Hieronder vallen onder meer:
 - trendanalyses van incidenten en problemen;
 - analyseren van platformgebruik en prestaties;
 - identificeren van verbeterkansen;
 - advisering over nieuwe ServiceNow-functionaliteiten;
 - signaleren van risico's ten aanzien van continuïteit, beveiliging en beheerbaarheid.

Licentie- en platformadvies

- De leverancier ondersteunt LVNL bij het optimaal en rechtmatig gebruik van het ServiceNow-platform.
- Hieronder vallen onder meer:
 - monitoring van het gebruik van ServiceNow-producten en licenties;
 - signaleren van onder- of overbenutting van licenties;
 - adviseren over optimalisatie van het licentielandschap;
 - informeren over relevante wijzigingen in het ServiceNow-licentiemodel;
 - ondersteuning bij verlengingen, uitbreidingen en wijzigingen van licenties;
 - ondersteuning bij gesprekken met ServiceNow over contracten en verlengingen;
 - adviseren over de impact van nieuwe modules en functionaliteiten op de bestaande licentiestructuur.

Correctief beheer

- Correctief beheer omvat het registreren, analyseren en oplossen van verstoringen binnen het ServiceNow-platform en de daarop gebaseerde applicaties.
- Hieronder vallen onder meer:
 - incidentmanagement;
 - probleemmanagement;
 - uitvoeren van root cause analyses;
 - coördinatie met ServiceNow en andere leveranciers;
 - herstelwerkzaamheden op platform-, applicatie- en integratieniveau.

Upgrade- en lifecyclemanagement

- De leverancier ondersteunt LVNL bij het actueel houden van het ServiceNow-platform.
- Hieronder vallen onder meer:
 - uitvoering van ServiceNow platform upgrades;
 - uitvoering van reguliere updates en patches;
 - regressie- en impactanalyses;
 - voorbereiding, planning en begeleiding van upgrades;
 - advisering over lifecycle en roadmap van het platform.

Minimaal één jaarlijkse ServiceNow family upgrade maakt onderdeel uit van de Managed Services dienstverlening.

Kleine configuratiewijzigingen

- Als onderdeel van de Managed Services dienstverlening voert de leverancier kleine configuratiewijzigingen uit die noodzakelijk zijn voor het dagelijks beheer van de omgeving.
- Hieronder vallen onder meer:
 - wijzigingen op formulieren, velden en labels;
 - beheer van gebruikersgroepen en autorisaties;
 - aanpassingen aan notificaties;
 - beperkte workflow- en configuratiewijzigingen;
 - kleine functionele verbeteringen met beperkte impact.

De leverancier beschrijft in zijn inschrijving hoe deze dienstverlening wordt ingericht en welke afbakening wordt gehanteerd tussen wijzigingen die binnen Managed Services vallen en wijzigingen die als Doorontwikkeling (Dienst 2) worden aangemerkt.

Kennisdeling en governance

- De leverancier levert actief een bijdrage aan kennisdeling en samenwerking met LVNL.
- Hieronder vallen onder meer:
 - operationeel overleg;
 - tactisch overleg;
 - strategisch overleg;
 - periodieke service- en kwaliteitsrapportages;
 - periodieke rapportage over platformgebruik, adoptie en licentiegebruik;
 - kennisoverdracht aan ICT Support en Functioneel Beheer;
 - advisering over architectuur, inrichting en best practices;
 - advisering over toekomstige platformontwikkeling, roadmap en licentiebehoefte;
 - signaleren van relevante ontwikkelingen binnen het ServiceNow-platform.

Beheerobjecten

- De Managed Services dienstverlening heeft ten minste betrekking op:
 - het ServiceNow Platform;
 - ITSM Pro;
 - Security Incident Response (SIR);
 - Scoped applicaties, waaronder:
 - EWR (Elektronisch Wacht Rapport);
 - GIS Service Request;
 - LVNL Information Request;
 - bestaande koppelingen en integraties;
 - toekomstige ServiceNow-modules en applicaties die gedurende de looptijd van de overeenkomst in beheer worden genomen.

Opmerking: Security Incident Response (SIR) is op het moment van publiceren nog niet operationeel, maar maakt wel onderdeel uit van de beoogde beheeromgeving en kan gedurende de looptijd van de overeenkomst in beheer worden genomen.

2.2.2 Vergoeding voor Dienst 1

Voor de Managed Services dienstverlening wordt een vaste jaarlijkse vergoeding uitgevraagd. Deze vergoeding omvat alle werkzaamheden zoals beschreven in deze paragraaf, inclusief upgrades, regulier onderhoud, beheeractiviteiten en kleine configuratiewijzigingen. Werkzaamheden die buiten de scope van Managed Services vallen, worden uitgevoerd onder Dienst 2 – Consultancy (Doorontwikkeling).

2.3 Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling)

De Consultancy dienstverlening biedt LVNL de mogelijkheid om specialistische kennis, capaciteit en ondersteuning af te nemen voor wijzigingen, uitbreidingen en doorontwikkeling van de ServiceNow-omgeving.

De dienstverlening wordt op afroep ingezet voor werkzaamheden die buiten de scope van de Managed Services dienstverlening vallen. Het betreft met name wijzigingen met een grotere impact, nieuwe functionaliteit, nieuwe modules, complexe integraties en strategische adviesvraagstukken.

LVNL verwacht dat de leverancier in staat is om zowel kleine als omvangrijke opdrachten uit te voeren en daarbij flexibel kan opschalen indien de behoefte hierom vraagt.

Voor de Consultancy dienstverlening wordt gewerkt op basis van overeengekomen uurtarieven. De dienstverlening omvat in hoofdlijn de onderstaande onderdelen.

2.3.1 Scope van de dienstverlening voor Dienst 2

Doorontwikkeling van bestaande functionaliteit

De leverancier ondersteunt LVNL bij het verbeteren, uitbreiden en optimaliseren van bestaande ServiceNow-functionaliteit.

Hieronder vallen onder meer:

- uitbreidingen van bestaande processen en workflows;
- complexe configuratiewijzigingen;
- functionele en technische optimalisaties;
- complexere wijzigingen of verbeteringen op basis van gebruikerswensen;
- procesautomatisering;
- aanpassingen aan rapportages en dashboards.

Implementatie van nieuwe functionaliteit

De leverancier ondersteunt LVNL bij het implementeren van nieuwe functionaliteiten binnen het bestaande ServiceNow-platform.

Hieronder vallen onder meer:

- implementatie van aanvullende standaardfunctionaliteit;
- inrichting van nieuwe processen;
- configuratie van nieuwe toepassingen;
- begeleiding van invoering en adoptie;
- technische en functionele documentatie.

Nieuwe modules en producten

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan LVNL besluiten nieuwe ServiceNow-modules of producten te implementeren. De leverancier ondersteunt LVNL hierbij van ontwerp tot ingebruikname.

Integraties

De leverancier ondersteunt LVNL bij het realiseren, uitbreiden en onderhouden van integraties tussen ServiceNow en andere systemen.

Hieronder vallen onder meer:

- API-ontwikkelingen;
- koppelingen met interne applicaties;
- koppelingen met externe leveranciers;
- datamigraties;
- integratiearchitectuur;
- troubleshooting van complexe integratievraagstukken.

Architectuur en advies

De leverancier ondersteunt LVNL bij vraagstukken rondom de verdere ontwikkeling van het ServiceNow-platform.

Hieronder vallen onder meer:

- advisering over platformarchitectuur;
- inrichting volgens ServiceNow best practices;
- roadmapontwikkeling;
- governance en kwaliteitsverbetering;
- advisering over standaardisatie en beperking van maatwerk.

Requirements en oplossingsontwerp

De leverancier ondersteunt LVNL bij het vertalen van businessbehoeften naar realiseerbare oplossingen.

Hieronder vallen onder meer:

- requirementssessies;
- impactanalyses;
- functioneel ontwerp;
- technisch ontwerp;
- effort-inschattingen;
- implementatievoorstellen.

Ondersteuning op locatie en kennisoverdracht

De leverancier stelt op verzoek van LVNL specialistische ServiceNow-capaciteit beschikbaar voor tijdelijke ondersteuning op locatie. Deze ondersteuning is gericht op het begeleiden en ondersteunen van Functioneel Beheer bij beheer- en doorontwikkelactiviteiten binnen het ServiceNow-platform, en ook het overdragen van kennis en expertise.

Hieronder vallen onder meer:

- ondersteuning bij complexe configuratievraagstukken;
- ondersteuning bij beheer- en lifecycleactiviteiten;
- coaching en begeleiding van Functioneel Beheerders;
- kennisoverdracht over ServiceNow-functionaliteiten en best practices;
- ondersteuning bij de inrichting en toepassing van nieuwe functionaliteiten;
- tijdelijke specialistische ondersteuning ter versterking van het Functioneel Beheer team.

2.3.2 Vergoeding voor Dienst 2

Werkzaamheden binnen Dienst 2 worden uitgevoerd op basis van overeengekomen uurtarieven.

LVNL verstrekt opdrachten op afroep. Er geldt geen minimale afnameverplichting.

Werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de Managed Services dienstverlening, zoals regulier beheer, upgrades, incidentafhandeling en kleine configuratiewijzigingen, vallen niet onder deze dienstverlening en worden geacht onderdeel uit te maken van Dienst 1 – Managed Services.

2.4 Huidige ServiceNow Omgeving bij LVNL

LVNL maakt gebruik van het ServiceNow-platform als centrale oplossing voor IT Service Management (ITSM), workflowautomatisering en de ondersteuning van diverse bedrijfsprocessen. Het platform wordt ingezet voor operationele dienstverlening, procesondersteuning, rapportages, automatisering en de ontwikkeling van maatwerkapplicaties. De omgeving wordt actief gebruikt en doorontwikkeld, waardoor sprake is van een dynamische beheeromgeving waarin zowel operationeel beheer als doorontwikkeling een belangrijke rol spelen.

2.4.1 ServiceNow Platform

LVNL maakt gebruik van het ServiceNow Platform als SaaS-oplossing. Het platform vormt de technische en functionele basis voor alle modules, workflows en applicaties die binnen LVNL op ServiceNow zijn gerealiseerd. Het platform ondersteunt onder andere workflowautomatisering, kennismanagement, rapportages, dashboards, integraties, AI-functionaliteit en de Configuration Management Database (CMDB).

De ServiceNow-omgeving bestaat uit vier instances:

Omgeving	Instance	Doel
Development	lvnldev	Ontwikkelomgeving voor standaardmodules zoals Platform, ITSM en Security
Development App	lvnldevapp	Ontwikkelomgeving voor scoped applicaties
Acceptatie	lvnlacp	Acceptatie- en testomgeving
Productie	lvnl	Productieomgeving

2.4.2 ServiceNow Modules

Binnen het platform zijn momenteel onder andere de onderstaande modules in gebruik:

- ITSM Pro
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Change Management
 - Request Management
 - Service Catalog
 - Knowledge Management
- Configuration Management Database (CMDB)
- Platform Analytics
- Service Level Management

Daarnaast wordt gedurende de contractperiode rekening gehouden met uitbreiding van het platform met aanvullende ServiceNow-functionaliteit.

2.4.3 Scoped Applicaties

Binnen het ServiceNow-platform worden meerdere maatwerk- en scoped applicaties gebruikt, waaronder:

- EWR (Elektronisch Wacht Rapport);
- GIS Service Request;
- LVNL Information Request (LIR).

EWR ondersteunt het registreren, routeren en afhandelen van operationele meldingen vanuit onder andere luchtverkeersleiding, ICT, facilitaire dienstverlening en safety-processen. Daarnaast ondersteunt het platform specifieke bedrijfsprocessen middels de GIS Service Request en LVNL Information Request applicaties.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen aanvullende scoped applicaties worden toegevoegd aan het platform en onderdeel worden van de beheeromgeving.

2.4.4 Toekomstige Modules

Op het moment van publiceren wordt tevens rekening gehouden met het in beheer nemen van aanvullende ServiceNow-modules, waaronder:

- Security Incident Response (SIR);
- overige toekomstige ServiceNow-producten en modules.

Security Incident Response is reeds beschikbaar binnen de ServiceNow-omgeving, maar is op dit moment nog niet operationeel in gebruik.

2.4.5 Integraties

De ServiceNow-omgeving bevat diverse koppelingen met interne en externe systemen. Deze koppelingen zijn essentieel voor authenticatie, communicatie en procesondersteuning.

De belangrijkste integraties zijn:

- **Microsoft Entra ID (SAML/SSO)** voor authenticatie, gebruikersprovisioning, synchronisatie van gebruikersaccounts en groepen en Single Sign-On;
- **Microsoft Exchange Online (SMTP/IMAP)** voor inkomende en uitgaande e-mailverwerking, notificaties en het registreren van meldingen via e-mail;
- **IRIS**, gebruikt door ORM voor het ontvangen, analyseren en opvolgen van operationele en safety-gerelateerde meldingen;
- **Ultimo**, voor de automatische afhandeling van facilitaire en gebouwgebonden meldingen;
- **Azure OpenAI**, toegepast binnen EWR voor AI-ondersteunde classificatie en categorisatie van meldingen;
- **SMS-notificatievoorzieningen** via de LVNL ServiceNow- en Power Automate-omgeving;
- diverse API- en webservicekoppelingen met interne en externe bedrijfssystemen.

De leverancier wordt geacht deze integraties te beheren, te monitoren en te ondersteunen bij verstoringen, wijzigingen en uitbreidingen.

2.4.6 Gebruikersomvang en gebruik

Het ServiceNow-platform wordt breed ingezet binnen LVNL voor zowel ondersteunende als operationele processen.

Op het moment van publiceren maakt LVNL gebruik van een **unrestricted user** licentiemodel. Binnen de omgeving zijn momenteel ruim **2.000 gebruikersaccounts** geregistreerd. Hiervan maken circa **600 actieve ITIL-gebruikers** dagelijks gebruik van de operationele ITSM-functionaliteiten.

2.4.7 Servicevenster

- Voor de dienstverlening wordt uitgegaan van het volgende standaard servicevenster:
- maandag t/m vrijdag;
- 08:00 uur tot 17:00 uur;
- met uitzondering van nationale feestdagen.

2.4.8 Gebruik buiten kantooruren

Hoewel de dienstverlening primair wordt geleverd binnen kantooruren, wordt het ServiceNow-platform feitelijk breder gebruikt dan uitsluitend tijdens het servicevenster.

Het platform ondersteunt processen die ook buiten kantooruren plaatsvinden en wordt onder andere gebruikt door onze eerstelijns technische afdeling voor operationele systemen en maintenance teams. Hierdoor kent het platform een gebruikspatroon dat in de praktijk grotendeels 24 uur per dag en 7 dagen per week doorloopt. Verstoringen buiten het reguliere servicevenster kunnen daarom impact hebben op operationele processen.

Inschrijvers wordt gevraagd in hun dienstverlening rekening te houden met dit gebruikspatroon.

2.4.9 Beheerorganisatie

Het functioneel beheer van ServiceNow wordt uitgevoerd door LVNL. De externe leverancier levert technisch applicatiebeheer, ondersteuning en specialistische kennis op het gebied van het ServiceNow-platform.

De leverancier werkt hierbij samen met onder andere:

- ICT Support;
- Functioneel Beheer ServiceNow;
- Product Owner ServiceNow;
- ServiceNow (vendor);
- overige leveranciers betrokken bij integraties en applicaties.

2.4.10 Ontwikkelingen

LVNL verwacht dat het gebruik van ServiceNow gedurende de looptijd van de overeenkomst verder zal groeien. Naast beheer en instandhouding van de huidige omgeving wordt rekening gehouden met verdere digitalisering van processen, uitbreiding van bestaande functionaliteit, implementatie van aanvullende ServiceNow-modules en ontwikkeling van nieuwe scoped applicaties.

2.5 Optioneel in scope van de opdracht

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan LVNL aanvullende dienstverlening afnemen die direct gerelateerd is aan het ServiceNow-platform en die op het moment van publiceren nog niet volledig kan worden voorzien. Bijvoorbeeld het toekomstig in gebruik nemen van aanvullende modules zoals benoemd in paragraaf 2.4.4.

LVNL behoudt zich het recht voor om dergelijke aanvullende werkzaamheden gedurende de looptijd van de overeenkomst af te nemen onder de voorwaarden van deze aanbesteding.

2.6 Buiten scope van de opdracht

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van deze opdracht:

- Levering van ServiceNow licenties;
- Contractering van ServiceNow licenties;
- De onderliggende ServiceNow SaaS-infrastructuur, hosting, back-up en restore dienstverlening van ServiceNow;
- Functioneel beheer van ServiceNow;
- 1e lijns gebruikersondersteuning (ICT Support);
- Niet-ServiceNow gerelateerde IT-diensten.

Opmerking: Het monitoren van licentiegebruik, advisering over licenties en ondersteuning bij verlengingen vallen nadrukkelijk wel binnen de scope van de dienstverlening. Levering en contractering van licenties vallen buiten scope.

2.7 Cyberbeveiligingswet (NIS2-richtlijn)

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij voldoet aan de verplichtingen voortvloeiend uit de NIS2-richtlijn en de daarop gebaseerde nationale wet- en regelgeving in de Cyberbeveiligingswet, ongeacht of hij formeel als

essentiële of belangrijke entiteit wordt aangemerkt, voor zover zijn dienstverlening relevant is voor de uitvoering van de opdracht.

De opdrachtnemer treft hiertoe aantoonbaar passende en evenredige technische en organisatorische maatregelen, in lijn met gangbare normen voor informatiebeveiliging (zoals ISO 27001 of gelijkwaardig), waaronder in ieder geval:

- het implementeren en onderhouden van een adequaat informatiebeveiligingsbeleid;
- het beheersen van risico's in de toeleveringsketen;
- het tijdig (en onverwijld) melden van significante beveiligingsincidenten aan LVNL;
- het waarborgen van bedrijfscontinuïteit, inclusief herstel- en uitwijkvoorzieningen.

2.8 Duur overeenkomst

De overeenkomst treedt naar verwachting in werking medio februari 2027. De overeenkomst heeft een initiële looptijd van 2 jaar met viermaal een optie op een verlenging van 2 jaar. De totale maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt 10 jaar.

2.9 Geraamde totale opdrachtwaarde

De geraamde totale opdrachtwaarde voor deze overeenkomst bedraagt circa **€ 2.400.000,- exclusief BTW** over de maximale contractduur van **10 jaar** (initiële looptijd inclusief optionele verlengingen).

LVNL schat in dat de geraamde opdrachtwaarde zich gedurende de looptijd van de overeenkomst ongeveer verhoudt als:

- 40% Managed Services (Dienst 1);
- 60% Consultancy en Doorontwikkeling (Dienst 2).

Inschrijver kan aan de geraamde totale opdrachtwaarde en de genoemde verhouding geen rechten ontlenen aangezien het hier een overeenkomst zonder afnameverplichting betreft.

2.10 Indexatie

De prijzen staan de eerste twee contractjaren vast. Daarna kunnen de prijzen en tarieven voor de dienstverlening jaarlijks in aanmerking komen voor een indexatie zoals beschreven in de conceptovereenkomst.

2.11 Begrippenlijst & Afkortingen

In Bijlage A van dit document is een begrippenlijst opgenomen met de definities vinden van de begrippen die in deze aanbestedingsprocedure worden gebruikt. In Bijlage B is een overzicht van de gebruikte afkortingen opgenomen.

3 AANBESTEDINGSPROCEDURE

3.1 Correspondentie

Vragen voor de nota van inlichtingen kunnen ingediend worden door middel van de Vraag en Antwoord module. Alle andere correspondentie (inclusief ontvangstbevestigingen) dient verzonden te worden via 'Mijn berichten' op TenderNed aan de contactpersoon die wordt weergegeven in tabblad 1 'Informatie'.

Het is niet toegestaan om op een andere wijze contact te zoeken met LVNL over deze Europese aanbesteding, met uitzondering van de situatie waarin u een klacht indient, zoals beschreven in 2.3. Indien Inschrijver toch op een niet toegestane wijze contact zoekt met LVNL, dan kan LVNL Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

3.2 Nota van Inlichtingen

Vragen kunnen direct en doorlopend worden gesteld, doch uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip. Vragen dienen per stuk gesteld te worden via de "Vraag en antwoord"-module op TenderNed. LVNL publiceert uiterlijk tien kalenderdagen voor de uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving. De Nota van Inlichtingen wordt in tabelvorm gepubliceerd.

3.3 Klachten

Informatie over de LVNL-klachtenregeling kan gevonden worden via de LVNL-website: <https://www.lvnl.nl/organisatie/inkoop-en-contractering>. Klachten dienen ingediend te worden via het volgende Emailadres: klachtenmeldpuntaanbestedingen@lvnl.nl.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op de algemene aanbestedingsbeginselen. U dient duidelijk en gemotiveerd aan te geven op welke aspect(en) van de aanbestedingsprocedure uw klacht betrekking heeft. Uw klacht wordt behandeld door ter zake kundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij deze aanbestedingsprocedure. LVNL streeft ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

Klachten over aspecten die u niet eerst aan de orde heeft gesteld tijdens de nota van inlichtingen worden niet in behandeling genomen door het klachtenmeldpunt.

Voor klachten over handelingen en documenten die zijn gedateerd na de nota van inlichtingen mag u zich direct wenden tot het klachtenmeldpunt.

Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. Daarom wijzen wij u op de mogelijkheid om over de aanbestedingsprocedure, aanbestedingsdocumenten of over andere voor de aanbestedingsprocedure relevante zaken een kort geding aanhangig te maken bij de rechtbank.

3.4 Sluitingsdatum Inschrijving

Uw inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip in het bezit zijn van LVNL. Bij de indiening van uw inschrijving dient u gebruik te maken van TenderNed. U dient uw inschrijving te uploaden en in te dienen.

U dient rekening te houden met het feit dat:

- per fysieke post, e-mail of telefax ingediende inschrijvingen niet worden geaccepteerd;
- de uploadtijden van de tot uw inschrijving behorende documenten mede afhankelijk zijn van factoren buiten TenderNed en niet kunnen worden gegarandeerd. Tip: begin tijdig met het uploaden van stukken en het digitaal invullen van uw inschrijving
- u zelf het risico draagt van vertraging tijdens de elektronische verzending;

- de aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor indienen van inschrijvingen, die worden getoond op TenderNed leidend zijn en prevaleren boven alle andere tijdsaanduidingen;
- indien op genoemde datum/tijdstip geen inschrijving is ontvangen, aangenomen wordt dat de betreffende aanbieder geen inschrijving wenst te doen;
- Inschrijver verantwoordelijk is voor de tijdige indiening van zijn inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden niet in ontvangst genomen en worden dus uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

3.5 Planning

Op TenderNed kan de planning van deze aanbestedingsprocedure worden geraadpleegd. De daar onder "planning" weergegeven data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden LVNL daarom niet. LVNL behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen.

3.6 Beoordeling

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen, te weten:

1. Opening van de inschrijvingen. De opening van de inschrijvingen is niet openbaar;
2. Controle van inschrijvingen op de vormvereisten en volledigheid; De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de tijdige en volledige indiening van de inschrijving als gesteld in deze offerteleidraad; Indien Inschrijver (delen van) de inschrijving - waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet, niet juist of niet volledig heeft verstrekt, kan LVNL dit aanmerken als een "valse verklaring" en Inschrijver op die grond uitsluiten van deelname aan het verdere aanbestedingstraject;
3. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van uitsluitingsgronden en minimumgeschiktheidseisen, en
4. Inhoudelijke beoordeling van de inschrijving. Dat wil zeggen beoordeling van de inschrijvingen op basis van de vooraf gestelde (minimum) eisen en wensen aan de inschrijving en vervolgens beoordelen o.b.v. de antwoorden op de subgunningscriteria prijs en kwaliteit.

3.7 Toetsing aan uitsluitingsgronden

De inschrijving wordt eerst getoetst aan de uitsluitingsgronden. Indien er sprake is van een uitsluitingsgrond leidt dit in beginsel tot uitsluiting van de Inschrijver aan de verdere aanbestedingsprocedure. Dit met de volgende kanttekening:

LVNL stelt Inschrijver conform artikel 2.87a lid 1 Aanbestedingswet 2012 in de gelegenheid om - indien er sprake is van een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid, of artikel 2.87 - te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen en ook overigens voldaan heeft aan het bepaalde in artikel 2.87a lid 2 Aanbestedingswet 2012. De Inschrijver dient in de daartoe bestemde gedeelten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te beschrijven welke zogenoemde 'zelfreinigende maatregelen' genomen zijn. LVNL zal in een dergelijk geval de afweging maken of het bewijs/de maatregelen ter zake de uitsluitingsgrond toereikend is/zijn om de onderneming toe te laten tot de aanbestedingsprocedure.

3.8 Eindscore

Een beoordelingsteam, bestaande uit inkoop- en materiedeskundigen beoordeelt de offertes conform het gunningscriterium Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Dit wordt nader uitgewerkt in hoofdstuk 8 – Gunningcriteria. De opdracht wordt gegund aan die Inschrijver met de hoogste totale score.

Indien meerdere Inschrijvers dezelfde hoogste totale score behalen, dan wordt de opdracht gegund aan die Inschrijver die voor het subgunningscriterium kwaliteit de hoogste score heeft behaald. Indien ook deze scores

gelijk blijken, dan wordt de opdracht gegund aan die Inschrijver die van de hoogste scores op het subcriterium kwaliteit de hoogste score heeft behaald voor het kwalitatieve onderdeel " K2 – Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling". Indien ook in dat geval de scores gelijk blijken, vindt een loting plaats tussen de gelijk scorende Inschrijvers.

4 VOORWAARDEN

4.1 Juridisch kader

Op deze openbare Europese aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Onder documenten in het TenderNed platform is een concept overeenkomst gevoegd waarop de LVNL Algemene Inkoopvoorwaarden 5 januari 2026 van toepassing zijn verklaard. Daarnaast is de verwerkersovereenkomst (zie bijgevoegde documenten in TenderNed) van toepassing.

Koop- en leveringsvoorwaarden, betalings- en andere (al dan niet algemene) voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing op deze opdracht. De algemene voorwaarden van de wederpartij worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.2 Inschrijving

Aan uw inschrijving verbindt LVNL de volgende voorwaarden:

- De inschrijving kan alleen plaatsvinden door een complete prijzenblad in te dienen, inclusief de verplichte en rechtsgeldig ondertekende bijlagen. Wanneer één van de bijlagen, vragenlijsten of prijzenblad incorrect is ingediend als onderdeel van uw inschrijving, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
- De inschrijving en alle te voeren correspondentie dient te geschieden in de Nederlandse taal, dan wel te zijn voorzien van een vertaling in de Nederlandse taal. Correspondentie en/of stukken gesteld in een andere dan de Nederlandse taal of niet voorzien van een deugdelijke vertaling in de Nederlandse taal, zal LVNL niet in behandeling nemen.

Uw inschrijving bestaat ten minste uit de volgende ingevulde (en waar vereist rechtsgeldig ondertekende) documenten:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
- Eigen verklaring sanctiepakket Rusland (rechtsgeldig ondertekend)
- Prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
- K1 – Plan van aanpak voor de (re)transitie
- K2 – Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling
- K3 – Concept SLA en
- K3 – Plan van aanpak voor doorontwikkeling.

De informatie in de inschrijving moet compleet zijn, dat wil zeggen dat het een antwoord moet bieden op alle vragen die gesteld zijn en gevraagde informatie in deze offerteleidraad en relevante bijlagen. Om de inschrijving valide te maken, dient Inschrijver uitsluitend documenten toe te voegen die benoemd zijn in deze offerteleidraad voorafgaand aan het verstrijken van de deadline zoals benoemd in de planning.

Houdt u er alstublieft rekening mee dat extra toegevoegde documenten niet worden meegenomen in de beoordeling door LVNL.

Indien uw inschrijving als voorlopig winnend is aangemerkt dient u binnen 10 werkdagen ter onderbouwing van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) de volgende bewijsstukken in te dienen:

- Uittreksel uit het Handelsregister, vanaf het tijdstip van inschrijving niet ouder dan 6 maanden;
- GVA, vanaf het tijdstip van inschrijving niet ouder dan 2 jaar;
- Verklaring Belastingdienst, vanaf het tijdstip van inschrijving niet ouder dan 6 maanden;
- Verklaring beroep financiële en economische draagkracht derde (indien van toepassing);
- Verklaring beroep technische en beroepsbekwaamheid derde (indien van toepassing);
- Kwaliteitsmanagement: ISO 9001 of gelijkwaardige certificering;
- Informatiebeveiligingssysteem: ISO 27001 of gelijkwaardige certificering.
- Bewijsstuk ServiceNow Partner.

4.3 Inschrijving door samenwerkingsverband

Een combinatie van twee of meer partijen kan zich gezamenlijk inschrijven. Een combinatie geldt als één Inschrijver. Bij gunning zal een gezamenlijk ondertekende verklaring worden overgelegd door de combinatie, dat alle leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de overeenkomst. LVNL verlangt in het geval van een combinatie bij inschrijving duidelijkheid welke partij als aanspreekpunt c.q. penvoerder beschouwd mag worden voor de aanbestedingsprocedure. In de overeenkomst wordt opgenomen wie namens de combinatie tijdens de uitvoering van de overeenkomst als contactpersoon zal optreden namens alle combinantleden.

Bij een inschrijving als combinatie dienen de inschrijvingsdocumenten ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden door de penvoerder van de combinatie. Bij een inschrijving als combinatie dienen alle combinantleden ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De combinatie als geheel dient te voldoen aan de geschiktheidseisen. Na de datum van inschrijving is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van LVNL. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens LVNL in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

4.4 Onderaanneming

Voor zowel individuele ondernemers als combinaties is het mogelijk dat zij zich in het kader van de gestelde geschiktheidseisen beroepen op kwalificaties van derden, zoals onderaannemers. Indien dit gebeurt, moet u dit expliciet in de inschrijving vermelden, onder deel II, afdeling C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. U dient voor elk van deze derden een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in deel II, afdelingen A en B en deel III in te dienen bij uw inschrijving.

Indien u zich - als individuele ondernemer of combinatie - beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze derde. U dient dit aan te tonen door binnen 10 werkdagen na de voorgenomen gunning een ondertekende verklaring van de betreffende derde in te dienen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde en dat - ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een derde - deze derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die LVNL lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de overeenkomst met LVNL.

Indien u geen beroep doet op de draagkracht van (een) derde(n) om te voldoen aan de gestelde eisen - maar wél voornemens bent (een) derde(n) in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht - dient u in uw inschrijving te vermelden welk gedeelte van de opdracht u voornemens bent in onderaanneming te geven en welke onderaannemer(s) u voorstelt. U dient op verzoek van LVNL voor deze derde (n) een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in deel II, Afdelingen A en B en deel III te overleggen of de gegevens zoals bedoeld in artikel 2.79 lid 2 sub a t/m c Aanbestedingswet 2016 te overleggen.

4.5 Rechtsbescherming

Wanneer Inschrijver bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing (voorlopige gunning) dan dient Inschrijver binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing zoals bedoeld in artikel 2.26 sub g jo. artikel 2.127 Aanbestedingswet 2012 een kort geding aanhangig te maken. Wordt door Inschrijver geen kort geding aanhangig gemaakt binnen deze termijn dan gaat LVNL ervan uit dat Inschrijver geen bezwaar heeft tegen de afwijzing en/of de ongeldig- c.q. ongeschikt verklaring van de inschrijving, en vervalt het recht van Inschrijver hiertegen in rechte op te komen. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende verzocht om LVNL zo spoedig mogelijk op de hoogte te

stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van een kopie van de (concept)dagvaarding.

Gedurende de genoemde periode van 20 dagen zal LVNL de opdracht niet definitief gunnen.

4.6 Vertrouwelijkheid

De informatie uit de offerteleidraad moet vertrouwelijk behandeld worden en is uitsluitend bedoeld voor deze aanbesteding. Daarnaast zullen de door u verstrekte gegevens eveneens vertrouwelijk worden behandeld.

4.7 Onjuistheden

De onderhavige offerteleidraad, met alle bijbehorende bijlagen, is met grote zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u LVNL hier onverwijld schriftelijk van op de hoogte te stellen. Indien achteraf blijkt dat de Aanbestedingsleidraad tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat die Inschrijver redelijkerwijs had kunnen opmerken, maar die niet door Inschrijver zijn gemeld, dan zijn de eventuele nadelige gevolgen hiervan voor risico van Inschrijver.

LET OP:

Wanneer Inschrijver bezwaar heeft tegen de aanbestedingsdocumentatie en/of de gevolgde procedure tot en met het uitbrengen van de (laatste) nota van inlichtingen dan dient Inschrijver dit kenbaar te maken door uiterlijk de dag voor de datum waarop de inschrijvingen ingediend moeten zijn een kort geding aanhangig te maken en de kort gedingdagvaarding te (laten) betekenen op het volgende adres:

Luchtverkeersleiding Nederland
Stationsplein Zuid-West 1001
1117 CV Schiphol

Wordt door Inschrijver binnen deze termijn geen kort geding aanhangig gemaakt en/of geen kort gedingdagvaarding betekend op de wijze zoals beschreven, dan gaat de aanbestedende dienst ervan uit dat Inschrijver geen bezwaar heeft tegen de aanbestedingsdocumentatie en het verloop van de procedure tot dan toe en heeft Inschrijver zijn recht verwerkt hiertegen in rechte op te komen.

4.8 Voorbehoud

Uit deze offerteleidraad vloeien geen verplichtingen voort voor LVNL, uitgezonderd de verplichting zich aan de aanbestedingsprocedure te houden, onverminderd het recht de procedure voortijdig stop te zetten en niet tot gunning over te gaan. In geval van opschorting en/of beëindiging van de aanbesteding heeft Inschrijver geen recht op enigerlei vergoeding ter zake hun deelname en/of het niet gunnen van de opdracht(en).

4.9 Ondertekening inschrijving

De inschrijving bestaat uit verschillende documenten. Alle relevante documenten dienen ondertekend te zijn door een persoon die bevoegd is uw organisatie te vertegenwoordigen. Deze bevoegdheid dient te blijken uit het uittreksel handelsregister van de Kamer van Koophandel of een volmacht.

De persoon die bevoegd is uw organisatie te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het uittreksel handelsregister en een eventuele volmacht behoeven niet bij inschrijving te worden ingediend. De Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, dient deze bewijsstukken binnen 10 werkdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Ten overvloede wijzen wij u hierbij op het volgende:

Controleer of het uittreksel handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. In het uittreksel handelsregister kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk is of hoger is dan de geraamde waarde van de opdracht.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de overeenkomst aan te gaan.

4.10 Voorwaardelijke inschrijving

Door middel van het doen van een inschrijving geeft Inschrijver aan in te stemmen met de te volgen aanbestedingsprocedure, de eisen en de voorwaarden zoals in de offerteleidraad opgenomen. Het onder voorwaarden en/of voorbehoud doen van een inschrijving betekent het ontbreken van instemming met het in deze offerteleidraad gestelde en maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving zal niet voor gunning in aanmerking komen. Indien u bij de beantwoording van een minimeis aangeeft te voldoen aan een eis maar hieraan in de toelichting voorwaarden verbindt, geldt dit tevens als een voorwaardelijke inschrijving die tot uitsluiting van uw inschrijving van de procedure leidt.

4.11 Gestanddoeningstermijn

De door Inschrijver ingediende inschrijving dient minimaal 90 (negentig) dagen vanaf de opening van de inschrijving geldig te zijn. Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing bij de daartoe bevoegde rechter te Amsterdam een voorlopige voorziening is gevraagd, dienen Inschrijvers hun inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste instantie.

4.12 Aanvullingen / verduidelijking / verificatie

LVNL behoudt zich het recht voor om aanvullende informatie of verduidelijkingen van ondergeschikt belang met betrekking tot de inschrijving op te vragen voor zover het (Europese) aanbestedingsrecht dit toelaat. Verschillende bewijsstukken/documenten vraagt de LVNL pas op na de voorlopige gunning aan de beoogd winnaar. Dit staat aangegeven bij de betreffende eisen. Als na controle van deze documenten blijkt dat deze partij toch niet voldoet, dan kan dat invloed hebben op de voorlopige gunning. Indien dit het geval is, ontvangen alle Inschrijvers hiervan bericht en zal er een nieuwe voorlopige gunningsbeslissing worden genomen die aan alle Inschrijvers zal worden medegedeeld. De rechtsbeschermingstermijn start op dat moment opnieuw.

Daarnaast behoudt LVNL zich het recht voor om de door Inschrijver direct bij inschrijving overgelegde documenten, alsmede de antwoorden op de gunningseisen en wensen te verifiëren en te verlangen dat Inschrijver de noodzakelijke bewijsmiddelen kan overleggen ten bewijze van de juistheid van de verklaringen inzake de gunningseisen en de gegeven antwoorden. Inschrijvers worden geacht bereid en in staat te zijn om op vragen met betrekking tot de inschrijving binnen twee werkdagen antwoord te geven.

4.13 Eénmaal inschrijven

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij individueel hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

4.14 Forumkeuze

Ieder geschil dat tussen de betrokkenen bij deze aanbestedingsprocedure ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het Arrondissement Amsterdam, locatie Amsterdam.

4.15 Blijven voldoen aan eisen

Indien op enig moment gedurende deze aanbestedingsprocedure blijkt dat Inschrijver niet langer voldoet aan de in deze offerteleidraad gestelde eisen, kan LVNL Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5 UITSLUITINGSGRONDEN

5.1 Uitsluitingsgronden

LVNL hanteert de volgende uitsluitingsgronden bij de onderhavige aanbesteding:

- de verplichte uitsluitingsgronden zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA);
- de facultatieve uitsluitingsgronden, zoals genoemd in het UEA voor zover LVNL deze uitsluitingsgronden heeft aangekruist.

Door invulling en ondertekening van het UEA, verklaart u dat geen van de voor deze aanbesteding geldende uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn dan wel dat u meent dat u heeft bewezen dat u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen.

5.2 Combinatie en onderaanneming

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

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

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

5.3 Bewijsstukken

De Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, dient de bewijsstukken terzake de niet toepasselijkheid van de uitsluitingsgronden binnen 10 werkdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Indien Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen een combinatie is, dan dienen alle combinantleden terzake de uitsluitingsgronden de betreffende bewijsstukken te overleggen binnen 10 werkdagen na de voorgenomen gunning.

Indien LVNL voornemens is de opdracht aan u te gunnen en u heeft een beroep gedaan op een onderaannemer voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht dan wel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dan dient u tevens de betreffende bewijsstukken terzake de uitsluitingsgronden van de onderaannemer te overleggen binnen 10 werkdagen na de voorgenomen gunning.

Indien u geen beroep doet op de draagkracht van (een) onderaannemer(s) om te voldoen aan de gestelde eisen - maar wél voornemens bent (een) onderaannemer(s) in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht dient u tevens op verzoek van LVNL de betreffende bewijsstukken terzake de uitsluitingsgronden van de onderaannemer(s) te overleggen.

Blijkt Inschrijver bij verificatie hier niet aan te kunnen voldoen, dan wordt de inschrijving (alsnog) ongeldig verklaard.

Het gaat om de volgende bewijsstukken:

Verplichte uitsluitingsgronden

- Bewijsstuk: GVA, vanaf het tijdstip van inschrijving niet ouder dan 2 jaar

Facultatieve uitsluitingsgronden

- Faillissement: Uittreksel Handelsregister, vanaf het tijdstip van inschrijving niet ouder dan 6 maanden.
- Overtreding beroepsgedragsregels: GVA, vanaf het tijdstip van inschrijving niet ouder dan 2 jaar.
- Belasting/sociale premies: Verklaring belastingdienst, vanaf het tijdstip van inschrijving niet ouder dan 6 maanden.

Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede - of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring - die door Inschrijver is afgelegd ten overstaande van een notaris.

U kunt de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) aanvragen via de website www.justis.nl

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

6 GESCHIKTHEIDSEISEN

6.1 Minimale geschiktheidseisen

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

De Inschrijver aan wie LVNL de opdracht voornemens is te gunnen, dient de bij de navolgende minimale geschiktheidseisen de genoemde bijbehorende bewijsstukken binnen 10 werkdagen na de voorgenomen gunning te overleggen. De Inschrijver aan wie LVNL de opdracht definitief gunt, blijft gedurende de duur van de overeenkomst voldoen aan de minimale geschiktheidseisen.

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

Indien u een beroep doet op de draagkracht van een derde om te voldoen aan een of meerdere van genoemde eisen, dan dient u aan te tonen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde. U dient dit aan te tonen door middel van de verklaringen genoemd in paragraaf 4.2.

6.2 Uittreksel Kamer van Koophandel

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

Indien Inschrijver respectievelijk de deelnemer in een samenwerkingsverband niet in staat is om binnen 10 werkdagen middels bovengenoemde bewijsmiddelen de juistheid van zijn UEA aan te tonen, komt deze Inschrijver respectievelijk het samenwerkingsverband niet meer in aanmerking voor gunning van onderhavige opdracht en zal de inschrijving terzijde worden geschoven. In dat geval wordt de eerstvolgende Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning in de gelegenheid gesteld om de gevraagde bewijsmiddelen te overleggen.

Inschrijver dient bovenstaande stukken aan te kunnen leveren binnen de gestelde termijn.

6.3 Controleverklaring

Uw financiële en economische draagkracht dient u aan te tonen door het overleggen van een goedgekeurde controleverklaring over het laatst afgesloten boekjaar.

Indien Inschrijver respectievelijk de deelnemer in een samenwerkingsverband niet in staat is om binnen 10 werkdagen middels bovengenoemde bewijsmiddelen de juistheid van zijn UEA aan te tonen, komt deze Inschrijver respectievelijk het samenwerkingsverband niet meer in aanmerking voor gunning van onderhavige opdracht en zal de inschrijving terzijde worden geschoven. In dat geval wordt de eerstvolgende Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning in de gelegenheid gesteld om de gevraagde bewijsmiddelen te overleggen.

Inschrijver dient bovenstaande stukken aan te kunnen leveren binnen de gestelde termijn.

6.4 Verklaring omtrent verzekering beroeps- c.q. bedrijfsrisico's

Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een beroeps- c.q. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of Inschrijver is bereid deze verzekeringspolis na gunning van de opdracht onverwijld af te sluiten.

U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals opgenomen in TenderNed. De Inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, dient een kopie van een geldig polisblad te kunnen overleggen van: een beroeps- c.q.

bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000,- excl. BTW per jaar en met een dekking van minimaal € 500.000,- per gebeurtenis.

Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen kunt u een geldig verzekeringscertificaat overleggen waaruit blijkt dat u verzekerd bent voor het genoemd bedrag. Indien Inschrijver op het moment van gunning nog niet beschikt over deze verzekeringspolis volstaat een verklaring van Inschrijver dat de gewenste verzekering tijdig zal worden afgesloten.

Inschrijver dient bovenstaande stukken aan te kunnen leveren binnen de gestelde termijn.

6.5 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver voldoet aan de eisen zoals benoemd in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** en overlegt de daarbij behorende bewijsstukken waaruit blijkt dat voldoende kennis en vaardigheden in de onderneming aanwezig zijn om de opdracht als bedoeld in deze offerteleidraad volledig tot stand te kunnen brengen.

6.5.1 ServiceNow Partner

LVNL verwacht dat Inschrijver beschikt over aantoonbare kennis, ervaring, certificeringen en organisatorische volwassenheid om de gevraagde dienstverlening op het ServiceNow-platform op professionele wijze uit te voeren.

Inschrijver voldoet op het moment van inschrijving minimaal aan de onderstaande eisen:

Onderdeel	Minimumeis
Partner Type	Service Provider (Outsource & Managed Services)
Country Coverage	Netherlands
Product Expertise	- IT Service Management Pro (ITSM Pro) - App Engine - Security Incident Response (SIR)
Industry	Public sector
Partner Segment	Premier (of hoger: Elite of Global Elite)

Inschrijver dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan bovenstaande eisen te blijven voldoen.

Binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, de bij deze eis behorende bewijsstukken te overleggen. LVNL moet op eenvoudige en ondubbelzinnige wijze kunnen verifiëren dat Inschrijver voldoet aan de gevraagde partnerstatus, productexpertise, partnersegmentering en certificeringseisen binnen het ServiceNow Partner Program, zoals die terug te vinden zijn in de partner finder op de servicenow.com-website.

6.5.2 Kwaliteitsmanagement

Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van **ISO 9001** of gelijkwaardig. U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het UEA.

Binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. LVNL aanvaardt een ISO 9001 certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis.

6.5.3 Informatiebeveiliging

Inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingssysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van **ISO 27001** of gelijkwaardig. U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het UEA.

Binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie LVNL voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. LVNL aanvaardt een ISO 27001 certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis.

6.6 Eigen verklaring Rusland sancties

Inschrijver is bekend met de Europese richtlijn EU Regulation 833/2014 en die is geamendeerd door EU Regulation 2022/576. Deze Europese richtlijn legt onder andere sancties op aan Rusland, Russische ondernemingen, (bepaalde) inwoners van Rusland en op producten en materialen afkomstig uit Rusland.

De Inschrijver is verplicht om één of meerdere eigen-verklaringen m.b.t. Rusland sancties, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving via het TenderNed platform. Dit dient te gebeuren in overeenstemming met de bepalingen in de eigen verklaring.

Hiermee verklaart en bevestigt de Inschrijver dat er geen Russische betrokkenheid is bij de uitvoering van de opdracht zoals nader omschreven in deze aanbesteding. Het template voor deze eigen verklaring kan gedownload worden van het TenderNed platform.

7 MINIMALE (GUNNINGS)EISEN

7.1 Minimale kwaliteitseisen aan de dienstverlening

Voor deze opdracht heeft LVNL een Programma van Eisen (PvE) samengesteld (zie paragraaf 7.2 hieronder) die dienen als nadere invulling van de beschreven diensten in hoofdstuk 2 – Omschrijving van de Opdracht.

Alle eisen in het programma van eisen zijn minimale eisen aan de gevraagde dienstverlening. Inschrijver dient haar Inschrijving te baseren op deze eisen en een oplossing die niet voldoet aan deze eisen komt niet voor gunning van de opdracht in aanmerking. Indien tijdens de aanbestedingsprocedure blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen, dan kan de Inschrijving ter zijde gelegd worden.

Let op: Conform paragraaf 3.2 is Inschrijver in staat om ook over de minimale (gunnings)eisen verduidelijkingsvragen te stellen. LVNL merkt op dat indien Inschrijver gemotiveerd kan aangeven waarom een bepaalde minimale eis niet haalbaar is voor de markt, hij dit tijdens de vragenronde kenbaar kan maken door hierover een vraag te stellen.

7.2 Programma van Eisen (PvE)

7.2.1 Algemeen

Eis 1 - Inschrijver voldoet aan de scope zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Offerteleidraad (Omschrijving van de Opdracht).

7.2.2 (Re)Transitie

Eis 2 - Inschrijver voert een volledige kennisoverdracht en transitie uit van de huidige dienstverlener naar de nieuwe dienstverlening.

Eis 3 - De transitie dient uiterlijk binnen één maand na ingangsdatum van de overeenkomst te zijn afgerond.

Eis 4 - Inschrijver verleent kosteloos medewerking aan een eventuele exit- en retransitie aan het einde van de overeenkomst.

7.2.3 Managed Services (Dienst 1)

Eis 5 - Inschrijver levert de dienstverlening gedurende het servicevenster van maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.

Nota bene: De applicaties en het platform worden 24x7 gebruikt binnen LVNL, ook door operationele afdelingen. Wanneer interne Service Level Afspraken binnen LVNL gedurende de looptijd van dit contract worden gewijzigd is het mogelijk dat LVNL verzoekt het servicevenster aan te passen in overeenstemming met deze afspraken.

Eis 6 - Inschrijver levert één aanspreekpunt (Single Point of Contact) voor de Managed Services dienstverlening.

Eis 7 – Inschrijver borgt dat incidenten, serviceverzoeken en meldingen kunnen worden geregistreerd en gevolgd door LVNL.

Eis 8 - Inschrijver verzorgt minimaal één ServiceNow Family Upgrade per kalenderjaar als onderdeel van de Managed Services dienstverlening.

Eis 9 - Inschrijver levert maandelijks een service- en kwaliteitsrapportage waarin ten minste aandacht wordt besteed aan incidenten, problemen, wijzigingen, beschikbaarheid en SLA-prestaties (inclusief de gerealiseerde responstijden en oplostijden).

Eis 10 – Responstijden

LVNL eist een responstijd bij incidenten van:

Prioriteit	Responstijd
Hoog	1 uur
Middel	4 uur
Laag	1 werkdag

De responstijd start op het moment dat een incident door LVNL wordt geregistreerd en door Inschrijver is ontvangen. Onder een respons wordt verstaan een eerste inhoudelijke reactie van een medewerker van Inschrijver, waarbij het incident is geanalyseerd, de prioriteit is vastgesteld en de behandeling aantoonbaar is gestart. Incidenten die buiten het overeengekomen servicevenster worden gemeld, worden geacht te zijn ontvangen bij aanvang van het eerstvolgende servicevenster. De responstijden worden uitsluitend gemeten binnen het overeengekomen servicevenster.

Eis 11 – Oplostijden

LVNL eist minimaal de onderstaande oplostijden voor incidenten:

Prioriteit	Oplostijd
Hoog	90% binnen 8 uur
Middel	90% binnen 2 werkdagen en 95% binnen 3 werkdagen
Laag	90% binnen 5 werkdagen en 95% binnen 10 werkdagen

Onder oplostijd wordt verstaan de tijd tot herstel van de dienstverlening door middel van een definitieve oplossing of een door LVNL geaccepteerde workaround waarmee het bedrijfsproces weer kan worden hervat. De oplostijden worden uitsluitend gemeten binnen het overeengekomen servicevenster. Aantoonbare wachttijd als gevolg van afhankelijkheden van LVNL, ServiceNow of andere betrokken leveranciers wordt buiten de meting gehouden, mits Inschrijver de afhankelijkheid tijdig meldt, actief opvolgt en hierover rapporteert aan LVNL.

Eis 12 – Prioriteiten worden als volgt gedefinieerd:

Hoog

Een kritieke verstoring waarbij een bedrijfskritische ServiceNow-functionaliteit niet beschikbaar is en geen werkbare workaround beschikbaar is.

Middel

Een verstoring waarbij een belangrijke functionaliteit beperkt beschikbaar is, maar bedrijfsprocessen kunnen doorgaan met behulp van een workaround.

Laag

Een verstoring met beperkte impact waarbij bedrijfsprocessen niet direct worden gehinderd of waarvoor herstel binnen regulier onderhoud kan plaatsvinden.

Eis 13 - Inschrijver beoordeelt periodiek beschikbare updates van geïnstalleerde ServiceNow Store Applications en rapporteert hierover minimaal eenmaal per kwartaal aan LVNL.

De rapportage bevat ten minste:

- beschikbare updates en versies;
- impact en risico's van het niet installeren van updates;
- afhankelijkheden en eventuele benodigde voorbereidingen;
- een advies over implementatie;
- een voorstel voor planning van implementatie.

Updates worden uitsluitend uitgevoerd na afstemming en goedkeuring door LVNL.

7.2.4 Kennisdeling

Eis 14 - Inschrijver informeert en adviseert LVNL minimaal eenmaal per kwartaal over relevante ontwikkelingen binnen het ServiceNow-platform. Hieronder vallen ten minste:

- nieuwe functionaliteiten en productontwikkelingen;
- relevante security- en complianceontwikkelingen;
- best practices en optimalisatiemogelijkheden voor de LVNL ServiceNow-omgeving.

Eis 15 - Inschrijver draagt actief kennis over aan Functioneel Beheer en andere door LVNL aangewezen medewerkers, zodat kennis van de inrichting, werking en doorontwikkeling van het ServiceNow-platform binnen LVNL geborgd blijft.

Eis 16 - Inschrijver stelt jaarlijks een platformreview op waarin ten minste aandacht wordt besteed aan:

- platformgebruik;
- licentiegebruik;
- technische schuld en verbeterpunten;
- lifecycle management;
- risico's en afhankelijkheden;
- aanbevelingen voor verdere ontwikkeling van het platform.

7.2.5 Doorontwikkeling & Advies (Dienst 2)

Eis 19 - Inschrijver levert één aanspreekpunt (Single Point of Contact) voor Doorontwikkeling en Consultancy.

Eis 20 - Inschrijver levert voor opdrachten op verzoek van LVNL een impactanalyse en inspanningsinschatting, waarin ten minste scope, afhankelijkheden, risico's, planning en benodigde capaciteit zijn opgenomen.

Eis 21 - Wijzigingen en implementaties worden voorzien van adequate technische documentatie en worden via de overeengekomen OTAP-procedure naar productie gebracht.

Eis 22 - Inschrijver ondersteunt LVNL bij het testen van wijzigingen en implementaties en verhelpt geconstateerde bevindingen voorafgaand aan productie-ingebruikname.

Eis 23 - Op verzoek van LVNL stelt Inschrijver gedurende een vooraf overeengekomen periode een vaste ServiceNow-specialist beschikbaar voor ondersteuning op locatie bij LVNL (Schiphol-Oost).

Deze ondersteuning vindt plaats op een vooraf overeengekomen vaste dag per week en is gericht op het ondersteunen van Functioneel Beheer, het uitvoeren van beheer- en doorontwikkelactiviteiten en het overdragen van kennis en expertise aan medewerkers van LVNL, zoals beschreven in paragraaf 2.3.1.

De dienstverlening wordt afgenomen op afroep en maakt onderdeel uit van Dienst 2 – Consultancy (Doorontwikkeling). De omvang en duur van de inzet worden per opdracht door LVNL bepaald.

De ingezette specialist beschikt over aantoonbare kennis van het ServiceNow-platform en beheerst bij voorkeur de Nederlandse taal op minimaal niveau B1. Indien hieraan niet wordt voldaan, dient de specialist de Engelse taal op minimaal niveau B1 te beheersen.

7.3 Aanvullende minimale eisen met betrekking tot Cybersecurity

LVNL stelt in relatie tot cybersecurity de volgende aanvullende generieke eisen na gunning:

- Meldplicht kwetsbaarheden en informatiebeveiligingsincidenten. De inschrijver verplicht zich tot tijdige, volledige en transparante meldingen van alle kwetsbaarheden in de door hem geleverde dienstverlening en van informatiebeveiligingsincidenten, waaronder datalekken. Meldingen dienen binnen 24 uur na

ontdekking te worden gedaan en dienen een volledige risicoanalyse te bevatten, inclusief mogelijke impact op de omgevingen en voorgestelde mitigatiemaatregelen.

- Borging van de gestelde eisen bij toeleveranciers. De inschrijver is verantwoordelijk voor het waarborgen van de naleving van alle door LVNL gestelde beveiligings- en kwaliteitsnormen bij zijn toeleveranciers. De inschrijver dient, op eerste verzoek van LVNL, bewijsmateriaal te kunnen leveren (bijv. auditrapporten, certificeringen) dat deze eisen daadwerkelijk worden nageleefd.
- Verantwoording van de toeleveranciersketen. Bij het sluiten van de overeenkomst kan de inschrijver een gedetailleerde inventarisatie van zijn toeleveranciers verstrekken, inclusief een risicobeoordeling per ketenonderdeel.
- Toepassing van cybersecurity-eisen op sub leveranciers. LVNL stelt dat alle door het contract gestelde cybersecurity-eisen onverminderd van toepassing zijn op de sub-leveranciersketen, tenzij een uitzondering op de eisen gerechtvaardigd is door de aard van de dienstverlening. In het geval van een uitzondering moet de inschrijver een schriftelijke onderbouwing en bewijs leveren (bijv. analyse van alternatieve controles).
- Communicatie over veranderingen in de toeleveranciersketen. Gedurende de looptijd van het contract is de inschrijver verplicht om tijdig (minimaal 30 dagen voor implementatie) wijzigingen in zijn sub-leveranciersketen door te geven aan LVNL. Deze melding moet de aard van de wijziging, de bijbehorende risico's, eventuele nieuwe kwetsbaarheden en relevante informatiebeveiligingsincidenten bevatten die de dienstverlening aan de overheidsorganisatie kunnen beïnvloeden.

Alle bovengenoemde verplichtingen worden periodiek geëvalueerd, teneinde een robuuste beveiligingshouding binnen de volledige toeleveranciersketen te waarborgen.

8 GUNNINGSCRITERIA

8.1 Gunningsmethodiek

De opdrachtgunning zal plaatsvinden op de beste prijs-kwaliteitverhouding ([BPKV](#)) op basis van de gewogen factor methode. De verhouding tussen prijs en kwaliteit is respectievelijk 40% en 60%.

Voor deze procedure wordt de gunningsmethode gewogen factor gebruikt. Dit houdt in dat zowel prijs als kwaliteit individueel beoordeeld worden en worden omgezet naar een score. Deze twee scores worden bij elkaar opgeteld om zo tot een totaalscore te komen. Er worden in totaal maximaal 100 punten toegekend. De Inschrijver met de hoogste totaalscore eindigt als eerste, de inschrijver met de tweede totaalscore eindigt als tweede, et cetera.

Het beoordelingsteam bestaat uit materiedeskundigen op het betreffende gunningscriterium en kan daarom per gunningscriterium verschillen. Voor de gunningscriteria geldt dat deze eerst individueel worden beoordeeld en gescoord. In een plenaire sessie worden de individuele scores besproken en de eindscores vastgesteld. Uw Inschrijving wordt eerst op kwaliteit beoordeeld. Nadat het beoordelingsteam uw inschrijving op kwaliteit heeft beoordeeld en de scores hiervan heeft vastgesteld wordt het prijzenblad bekend gesteld en wordt aan het gunningscriterium prijs de score toegekend.

8.2 Gunningscriteria

Uw Inschrijving wordt beoordeeld op kwaliteit en prijs. Onderstaand zijn de gunningscriteria met hun weging beschreven en hoe uw Inschrijving naar aanleiding van deze criteria beoordeeld zal worden.

Subgunningscriteria	
Prijs 40%	
P1 – Dienst 1 – Managed Services (beheer)	maximaal 20 punten
P2 – Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling)	maximaal 20 punten
Kwaliteit 60%	
K1 – Plan van aanpak voor de (re)transitie	maximaal 10 punten
K2 – Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling	maximaal 25 punten
K3 – Concept SLA	maximaal 5 punten
K4 – Plan van aanpak voor doorontwikkeling	maximaal 20 punten
Totaal	maximaal 100 punten

8.3 Subgunningscriterium Prijs - Prijzenblad

Het onderdeel prijs wordt beoordeeld aan de hand van de minimum- en maximprijs voor de 2 afzonderlijke prijsonderdelen.

- **P1 – Dienst 1 – Managed Services (beheer)**

Voor het onderdeel P1 – Managed Services (beheer) is de minimprijs voor de structurele vaste jaarvergoeding vastgesteld op € 80.000,- per jaar en de maximprijs op € 130.000,- per jaar. Inschrijvingen op de minimprijs krijgen het maximaal aantal van 20 punten voor dit onderdeel toegekend. Inschrijvingen op de maximprijs krijgen 0 punten voor dit onderdeel toegekend. Inschrijvingen tussen de minimum- en maximprijs krijgen naar rato punten toegekend volgens onderstaande formule. Inschrijvingen daarbuiten zijn ongeldig.

- **P2 – Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling)**

Voor het onderdeel P2 – Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling) is de minimprijs voor het uurtarief vastgesteld op € 110,- en de maximprijs op € 150,-. Inschrijvingen op het minimum uurtarief krijgen het maximaantal van 20 punten voor dit onderdeel. Inschrijvingen op het maximumtarief krijgen 0 punten voor dit onderdeel. Inschrijvingen tussen het minimum- en maximumtarief krijgen naar rato punten toegekend volgens onderstaande formule. Inschrijvingen daarbuiten zijn ongeldig.

$$\text{Score prijs} = \frac{\text{maximprijs} - \text{inschrijfprijs}}{\text{maximprijs} - \text{minimprijs}} * < \text{totaal punten prijs} >$$

Prijzenblad

Op het TenderNed platform onder documenten voor leveranciers is een template Prijzenblad bijgevoegd als een apart MS Excel document - met documentnaam "TN611473_Prijzenblad_BeheerServiceNow_v10.xlsx". Dit template dient door Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving te worden ingevuld en ingediend.

Het doel van het Prijzenblad is:

- Onvoorwaardelijk en zonder voorbehouden of restricties vaststellen van de prijs en/of de gehanteerde tarieven;
- Door het Prijzenblad te ondertekenen verklaart Inschrijver dat er geen wijzigingen zijn aangebracht in de tekst en/of format van het Prijzenblad, met uitzondering van die delen waar Inschrijver geacht wordt informatie toe te voegen;
- Door het Prijzenblad te ondertekenen verklaart Inschrijver te voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals deze van toepassing zijn op deze aanbesteding;
- Het Prijzenblad is ondertekend door een persoon of personen met mandaat om Inschrijver te vertegenwoordigen, zoals blijkt uit het Register van de Kamer van Koophandel;

Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door Inschrijver. Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief inschrijven op onderdelen van het Prijzenblad.

LET OP: U dient op het TenderNed platform het template "TN611473_Prijzenblad_BeheerServiceNow_v10.xlsx" in te vullen en te uploaden.

8.4 Subgunningscriterium kwaliteit

In de navolgende subparagrafen zullen 3 (drie) subgunningscriteria worden uitgeschreven. U kunt hiervoor de volgende punten behalen:

- K1: Plan van aanpak voor de (re)transitie
- K2: Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling
- K3: concept SLA en
- K4: Plan van aanpak voor doorontwikkeling

De onderstaande scoringsmethodiek wordt gehanteerd voor K1, K2, K3 en K4:

Beoordeling	Toelichting	Score K1, K2 en K4	Score K3
Uitstekend	• Het plan/antwoord voldoet aan de vraagstelling; en • Het plan/antwoord adresseert minimaal alle genoemde aandachtspunten; en • Het plan/antwoord is volledig voorzien van SMART beschrijvingen; en • Het plan/antwoord toont op één of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak die meerwaarde biedt aan LVNL.	100%	Niet van toepassing
Goed	• Het plan/antwoord voldoet aan de vraagstelling; en • Het plan/antwoord adresseert minimaal alle genoemde aandachtspunten; en • Het plan/antwoord is grotendeels voorzien van SMART beschrijvingen.	80%	100%
Matig	• Het plan/antwoord voldoet niet volledig aan de vraagstelling; en/of • Het plan/antwoord adresseert niet alle genoemde aandachtspunten; en/of • Het plan/antwoord is niet of slechts beperkt voorzien van SMART beschrijvingen.	40%	40%
Slecht	• Er is geen antwoord gegeven op de vraag; of • Het plan/antwoord heeft geen relatie met de vraagstelling.	0%	0%

De gunningscriteria worden beoordeeld door een deskundig team bestaande uit Product Owners en Applicatie experts.

De verschillende subgunningscriteria zijn in de volgende paragrafen verder uitgewerkt.

8.4.1 Subgunningscriterium K1: Plan van aanpak voor de (re)transitie

LVNL vindt het belangrijk dat de transitieperiode zo effectief en efficiënt als mogelijk verloopt waarbij de continuïteit geborgd wordt. Inschrijver dient hiertoe een (concept) plan van aanpak (PvA) voor de transitie op te leveren. Het PvA dient te voldoen aan het PvE (zie o.a. de eisen aan de (re)transitie in paragraaf 7.2.2 van de Offerteleidraad). Hierbij moet onder andere, maar niet uitsluitend, aandacht besteed worden aan:

- De aanpak om de ServiceNow omgeving over te nemen en kennis over de LVNL ServiceNow omgeving op te bouwen in de transitieperiode.
- Een duidelijke beschrijving en een schematische weergave van de beoogde tijdlijnen.
- Een duidelijke beschrijving van de verantwoordelijkheden ("Wie is waar verantwoordelijk voor?").
- Een heldere uiteenzetting van de inspanning die van LVNL wordt verwacht in de transitieperiode.
- Welke informatie Inschrijver nodig heeft van LVNL voor een succesvolle transitie.
- Risico's en mitigerende maatregelen, zowel benoemd voor LVNL als Inschrijver.
- Hoe bij beëindiging van de overeenkomst Inschrijver zorgdraagt voor een zorgvuldige en overdraagbare exit zodat de dienstverlening eenvoudig over kan gaan naar een opvolgende leverancier.

Daarnaast dient inschrijver in het plan van aanpak voor de transitie heel duidelijk te beschrijven op welke wijze en op welk moment wordt vastgesteld dat de transitie succesvol is afgerond en daarmee beheer, onderhoud en ontwikkeling gaat starten.

Beschrijving in maximaal 3 pagina's A4 exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 4 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling.

LET OP: U dient op het TenderNed platform het plan van aanpak voor de transitie te uploaden.

8.4.2 Subgunningscriterium K2: Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling

Op basis van het Programma van Eisen en de Omschrijving van de opdracht in hoofdstuk 2, wordt Inschrijver gevraagd te beschrijven op welke wijze de managed services door hem worden ingericht en uitgevoerd. Hierbij dient minimaal aandacht te worden besteed aan de volgende onderwerpen:

Beschrijf de inrichting van de Managed Services dienstverlening voor de ServiceNow-omgeving van LVNL, waaronder:

- De wijze waarop Inschrijver de continuïteit, beschikbaarheid en kwaliteit van het ServiceNow-platform, de modules, scoped applicaties en integraties borgt.
- De wijze waarop Inschrijver preventief, proactief en correctief beheer organiseert en uitvoert.
- De wijze waarop Inschrijver lifecycle management invult, waaronder:
 - ServiceNow Family Upgrades;
 - updates van Store Applications;
 - monitoring van de technische staat van het platform;
 - beheer van technische schuld en risico's.
- De wijze waarop Inschrijver de supportfunctie inricht, inclusief:
 - doel, verantwoordelijkheden en werkzaamheden;
 - kennisborging en continuïteit van het serviceteam;
 - beschikbaarheid en bereikbaarheid tijdens het overeengekomen servicevenster;
 - samenwerking met ICT Support, Functioneel Beheer en overige betrokken partijen.

- De wijze waarop Inschrijver omgaat met incidenten, problemen, escalaties en verstoringen waarbij afhankelijkheden bestaan van ServiceNow of andere leveranciers.
- De mate van flexibiliteit van de dienstverlening bij veranderende behoeften, prioriteiten of capaciteitsvragen vanuit LVNL.
- De wijze waarop Inschrijver kennisdeling en advisering vormgeeft, waaronder:
 - kennisoverdracht aan Functioneel Beheer en andere betrokken medewerkers van LVNL;
 - advisering over platformontwikkeling, architectuur, roadmap en best practices;
 - advisering over licentiegebruik, licentieoptimalisatie en toekomstige licentiebehoeften.
- De wijze waarop Inschrijver relevante ontwikkelingen binnen het ServiceNow-platform volgt, beoordeelt en vertaalt naar concrete adviezen voor LVNL, waaronder ontwikkelingen op het gebied van AI, automatisering en nieuwe ServiceNow-functionaliteiten.
- De wijze waarop Inschrijver duurzaamheid toepast binnen de dienstverlening.

Beschrijving Managed Services in maximaal 5 pagina's A4 exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc.. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 6 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling.

LET OP: U dient op het TenderNed platform de omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling te uploaden.

8.4.3 Subgunningscriterium K3: Concept Service Level Agreement (SLA)

Op basis van het Programma van Eisen en de Omschrijving van de opdracht in hoofdstuk 2, wordt Inschrijver gevraagd een concept SLA aan te leveren. In de concept SLA dient minimaal aandacht te worden besteed aan de volgende onderwerpen:

Lever een concept Service Level Agreement aan en beschrijf hierin ten minste:

- Op welke wijze invulling wordt gegeven aan de eisen 6 t/m 16 van het PvE?
- Op welke wijze de dienstverlening wordt gemeten, bewaakt en gerapporteerd;
- Welke KPI's en serviceniveaus worden gehanteerd.

De concept SLA is in omvang maximaal 3 A4's exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 4 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling.

De SLA wordt in deze fase als concept opgenomen. Na gunning zal de definitieve SLA in overleg tussen Opdrachtnemer en LVNL worden vastgesteld, waarbij de uitgangspunten uit de aanbestedingsdocumenten onverminderd van toepassing blijven.

LET OP: U dient op het TenderNed platform de concept SLA te uploaden.

8.4.4 Subgunningscriterium K4: Plan van aanpak voor doorontwikkeling

LVNL wil graag proactief en deskundig ondersteund worden bij het verder ontwikkelen van de ServiceNow-omgeving en verwacht daarbij een partner die actief meedenkt over oplossingen, kwaliteit, beheerbaarheid en toekomstige ontwikkelingen van het platform.

Beschrijf hoe Inschrijver de dienstverlening voor Doorontwikkeling & Consultancy (Dienst 2) vormgeeft. Hierbij dient onder andere aandacht te worden besteed aan:

- De wijze waarop doorontwikkeling wordt georganiseerd, inclusief de inrichting van het ontwikkelproces, testen en kwaliteitsborging.
- De wijze waarop requirements worden opgehaald, geanalyseerd en vertaald naar realiseerbare oplossingen.
- De wijze waarop impactanalyses, oplossingsontwerpen en inspanningsinschattingen worden opgesteld.
- De wijze waarop wijzigingen aan standaard ServiceNow-functionaliteit, scoped applicaties en integraties worden gerealiseerd.
- De wijze waarop voorspelbaarheid, kwaliteit en doorlooptijd van kleine en middelgrote opdrachten worden geborgd.
- De wijze waarop wordt samengewerkt met Functioneel Beheer, de Product Owner en overige stakeholders van LVNL.
- De wijze waarop tijdelijke specialistische ondersteuning op locatie en kennisoverdracht aan LVNL wordt vormgegeven.
- De wijze waarop duurzaamheid wordt toegepast binnen de dienstverlening.

Beschrijving in maximaal 4 pagina's A4 exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 5 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling.

LET OP: U dient op het TenderNed platform het plan van aanpak doorontwikkeling te uploaden.

Bijlage A Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aanbestedingsprocedure	Onderhavige Europese Openbare procedure waarmee het sluiten van de overeenkomst wordt aanbesteed.
Applicatie	Een op het ServiceNow-platform gerealiseerde oplossing of functionaliteit die een bedrijfsproces ondersteunt.
Combinant	Een Inschrijver die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van Inschrijvers als bedoeld in artikel 3.50 juncto 2.52 Aanbestedingswet 2012.
Consultancy	Op afroep af te nemen dienstverlening gericht op doorontwikkeling, wijzigingen, implementaties, advies, kennisoverdracht en specialistische ondersteuning buiten de scope van Managed Services.
Doorontwikkeling	Het uitbreiden, optimaliseren of aanpassen van bestaande functionaliteit, applicaties, processen of integraties binnen de ServiceNow-omgeving.
Eigen Verklaring	Het door de Europese Commissie vastgestelde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) als bedoeld in artikel 2:84 AW, waarin de Inschrijver aangeeft of de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn, of hij voldoet aan de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden. Om de administratieve lasten te beperken vraagt LVNL de bewijsstukken alleen op bij de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt.
Functioneel Beheer	Door LVNL uitgevoerde werkzaamheden gericht op gebruikersondersteuning, procesinrichting, autorisatiebeheer, prioritering van wijzigingen en afstemming met gebruikers.
Geschiktheidseisen	De eisen die LVNL stelt aan de op basis van de Uitsluitingsgronden niet-uitgesloten Inschrijvers, waaraan Inschrijvers minimaal moeten voldoen.
Incident	Een ongeplande onderbreking van een dienst of vermindering van de kwaliteit van een dienst en de registratie daarvan.
Inschrijver	De ondernemer die zich heeft aangemeld voor deze aanbestedingsprocedure en die een Inschrijving indient;
Inschrijving	De inschrijving van Opdrachtnemer, die bestaat uit de rechtsgeldig ondertekende tenderdocumenten, inclusief eventuele bijbehorende documenten, in overeenstemming met de procedurevoorschriften, zoals beschreven in de offerteleidraad;
Integratie	Geautomatiseerde koppeling tussen ServiceNow en een ander systeem voor het uitwisselen van gegevens of functionaliteit.
LVNL	Luchtverkeersleiding Nederland, de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Managed Services	Dienstverlening gericht op beheer, onderhoud, monitoring, support, upgrades, lifecycle management en kleine configuratiewijzigingen van de ServiceNow-omgeving.
Onderaannemer	De onderneming die de Opdrachtnemer zal inschakelen bij uitvoering van de Opdracht, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de Onderaannemer.

OTAP	Proces voor het ontwikkelen, testen, accepteren en in productie brengen van wijzigingen.
Product Owner	Door LVNL aangewezen functionaris verantwoordelijk voor prioritering van werkzaamheden, besluitvorming over wijzigingen en vertegenwoordiging van de business.
Scoped Applicatie	Een applicatie ontwikkeld binnen een afzonderlijke ServiceNow-scope op basis van App Engine of vergelijkbare ServiceNow-functionaliteit.
ServiceNow Platform	Het ServiceNow Now Platform inclusief modules, configuraties, integraties en applicaties die onderdeel uitmaken van de LVNL-omgeving.
Servicevenster	De periode waarbinnen de Managed Services dienstverlening standaard wordt geleverd.
Uitsluitingsgronden	Gronden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure, die – afhankelijk van het bepaalde in de Offerteleidraad - zien op omstandigheden betreffende de Inschrijver en/of de onderaannemer.
Verstoring	Een gebeurtenis waardoor een dienst geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is of niet naar behoren functioneert.
Workaround	Een tijdelijke oplossing waarmee een bedrijfsproces of functionaliteit kan worden hervat zonder dat de onderliggende oorzaak definitief is opgelost.

Bijlage B Afkortingen

Afkorting	Betekenis
ACP	Acceptatieomgeving
API	Application Programming Interface
CAD	Certified Application Developer
CIS-ITSM	Certified Implementation Specialist – IT Service Management
CIS-SIR	Certified Implementation Specialist – Security Incident Response
CMDB	Configuration Management Database
CSA	Certified System Administrator
DEV	Development omgeving
DEVAPP	Development Application omgeving
EWR	Elektronisch Wacht Rapport
FSM	Field Service Management
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	IT Service Management
KPI	Key Performance Indicator
LIR	LVNL Information Request
LVNL	Luchtverkeersleiding Nederland
ORM	Operational Risk Management
OTAP	Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie
PRD	Productieomgeving
SaaS	Software as a Service
SAML	Security Assertion Markup Language
SIR	Security Incident Response
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Rapportage
SPOC	Single Point of Contact
SSO	Single Sign-On
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument