1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Luchtverkeersleiding Nederland
Rechtsvorm van de koper :	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Openbare orde en veiligheid

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Managed Services en Consultancy voor de ServiceNow Omgeving
Beschrijving:	LVNL wenst één geschikte dienstverlener te selecteren die 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 op het waarborgen van continuïteit, beschikbaarheid, kwaliteit, veiligheid en toekomstbestendigheid van het platform. De dienstverlener levert hiervoor specialistische ondersteuningsdiensten in de vorm van Managed Services voor beheer en Consultancy voor doorontwikkeling. Van de 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 configuratiewijzigingen uit, adviseert over platformontwikkeling en licentiegebruik en ondersteunt LVNL bij wijzigingen, uitbreidingen en implementatie van nieuwe functionaliteit. Zie de Offerteleidraad voor de volledige omschrijving. 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. 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. Voor een volledige omschrijving wordt hier verwezen naar de Offerteleidraad voor deze aanbesteding.
Identificatiecode van de procedure:	cebc153d-54a2-474c-94ff-59887e624de2
Interne identificatiecode:	C1112
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Schiphol-Oost

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Rijksoverheid

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Managed Services en Consultancy voor de ServiceNow Omgeving
Beschrijving:	LVNL wenst één geschikte dienstverlener te selecteren die 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 op het waarborgen van continuïteit, beschikbaarheid, kwaliteit, veiligheid en toekomstbestendigheid van het platform. De dienstverlener levert hiervoor specialistische ondersteuningsdiensten in de vorm van Managed Services voor beheer en Consultancy voor doorontwikkeling. Van de 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 configuratiewijzigingen uit, adviseert over platformontwikkeling en licentiegebruik en ondersteunt LVNL bij wijzigingen, uitbreidingen en implementatie van nieuwe functionaliteit. Zie de Offerteleidraad voor de volledige omschrijving. 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. 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. Voor een volledige omschrijving wordt hier verwezen naar de Offerteleidraad voor deze aanbesteding.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Opties:	
Beschrijving van de opties:	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. 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.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Schiphol-Oost

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	24 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	4
Overige informatie over verlengingen:	Maximaal 4 keer verlengen met 2 jaar elk.

5.1.6 Algemene informatie

Rijksoverheid

Voorbehouden deelname :	Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld :	Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen:	Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	P1 – Dienst 1 – Managed Services (beheer)
Beschrijving:	Zie Offerteleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	P2 – Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling)
Beschrijving:	Zie Offerteleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K1 – Plan van aanpak voor de (re)transitie
Beschrijving:	Zie Offerteleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	

Rijksoverheid

Type:	Kwaliteit
Naam:	K2 – Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling
Beschrijving:	Zie Offerteleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	25
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K3 – Concept SLA
Beschrijving:	Zie Offerteleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	5
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K4 – Plan van aanpak voor doorontwikkeling
Beschrijving:	Zie Offerteleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	12/11/2026 13:00 +01:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443740

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443740
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Varianten:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	30/11/2026 13:00 +01:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	3 Maand
Informatie over de openbare opening:	

Rijksoverheid

Openingsdatum:	30/11/2026 13:01 +01:00
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven :	Neen
Elektronische facturering :	Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Luchtverkeersleiding Nederland - Rechtbank Amsterdam
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Luchtverkeersleiding Nederland
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Luchtverkeersleiding Nederland
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	Luchtverkeersleiding Nederland

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Luchtverkeersleiding Nederland
Registratienummer:	351981909
Postadres:	Stationsplein-ZW 1001
Stad:	SCHIPHOL
Postcode:	1117CV
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Vincent van Roemburg
E-mail:	v.a.vanroemburg@lvnl.nl
Telefoon:	+31 204062000
Internetadres:	http://www.lvnl.nl
Andere contactpunten:	

Rijksoverheid

Officiële naam:	Rechtbank Amsterdam
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1076 AV
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
E-mail:	info.rechtbankamsterdam@rechtspraak.nl
Internetadres:	http://www.rechtspraak.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	884fdd47-5319-42bf-9ef2-79490c76f11e - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	08/10/2026 20:40 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid