Samen luchtvaart mogelijk maken

Offerteleidraad Managed Services en Consultancy voor de Microsoft 365 Omgeving

Europese openbare aanbesteding [TenderNed TN 601538]



Referentienummer	TN 601538	**Status**	Defintief
Versienummer	1.1	**Rubricering**	Openbaar
Versiedatum	26 oktober 2026		

Inhoudsopgave

Offerteleidraad Managed Services en Consultancy voor de Microsoft 365 Omgeving		**1**
Inhoudsopgave		2
1	**ALGEMEEN**	**4**
1.1	Organisatie	4
1.2	LVNL en Defensie	4
1.3	Deze offerteleidraad	4
1.4	Digitale aanbesteding	5
1.5	Doel van de aanbesteding	5
2	**Omschrijving van de opdracht**	**6**
2.1	Inleiding en achtergrond	6
2.2	Dienst 1 – Managed Services (beheer)	6
2.3	Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling)	6
2.4	Huidige Microsoft 365 Omgeving bij LVNL	7
2.5	Optioneel in scope van de opdracht	8
2.6	Buiten scope van de opdracht	8
2.7	Cyberbeveiligingswet (NIS2-richtlijn)	9
2.8	Duur overeenkomst	9
2.9	Geraamde totale opdrachtwaarde	9
2.10	Indexatie	9
2.11	Begrippenlijst & Afkortingen	9
3	**AANBESTEDINGSPROCEDURE**	**10**
3.1	Correspondentie	10
3.2	Nota van Inlichtingen	10
3.3	Klachten	10
3.4	Sluitingsdatum Inschrijving	10
3.5	Planning	11
3.6	Beoordeling	11
3.7	Toetsing aan uitsluitingsgronden	11
3.8	Eindscore	11
4	**VOORWAARDEN**	**12**
4.1	Juridisch kader	12
4.2	Inschrijving	12
4.3	Inschrijving door samenwerkingsverband	13
4.4	Onderaanneming	13
4.5	Rechtsbescherming	13
4.6	Vertrouwelijkheid	14
4.7	Onjuistheden	14
4.8	Voorbehoud	14
4.9	Ondertekening inschrijving	14
4.10	Voorwaardelijke inschrijving	15
4.11	Gestanddoeningstermijn	15
4.12	Aanvullingen / verduidelijking / verificatie	15

4.13	Eénmaal inschrijven	15
4.14	Forumkeuze	15
4.15	Blijven voldoen aan eisen	15
5	**UITSLUITINGSGRONDEN**	**16**
5.1	Uitsluitingsgronden	16
5.2	Combinatie en onderaanneming	16
5.3	Bewijsstukken	16
6	**GESCHIKTHEIDSEISEN**	**18**
6.1	Minimale geschiktheidseisen	18
6.2	Uittreksel Kamer van Koophandel	18
6.3	Controleverklaring	18
6.4	Verklaring omtrent verzekering beroeps- c.q. bedrijfsrisico's	18
6.5	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	19
6.5.1	Microsoft Solutions Partner	19
6.5.2	Kwaliteitsmanagement	19
6.5.3	Informatiebeveiliging	20
6.6	Eigen verklaring Rusland sancties	20
7	**MINIMALE (GUNNINGS)EISEN**	**21**
7.1	Minimale kwaliteitseisen aan de dienstverlening	21
7.2	Programma van Eisen (PvE)	21
7.2.1	Algemeen	21
7.2.2	(Re)Transitie	21
7.2.3	Supportdag	21
7.2.4	Managed Services (Dienst 1)	21
7.2.5	Kennisdeling	22
7.2.6	Doorontwikkeling & Advies (Dienst 2)	22
7.3	Aanvullende minimale eisen met betrekking tot Cybersecurity	22
8	**GUNNINGSCRITERIA**	**24**
8.1	Gunningsmethodiek	24
8.2	Gunningscriteria	24
8.3	Subgunningscriterium Prijs - Prijzenblad	25
8.4	Subgunningscriterium kwaliteit	26
8.4.1	Subgunningscriterium K1: Plan van aanpak voor de (re)transitie	26
8.4.2	Subgunningscriterium K2: Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling en concept SLA	27
8.4.3	Subgunningscriterium K3: Plan van aanpak voor doorontwikkeling	28
Bijlage A	**Begrippenlijst**	**29**
Bijlage B	**Afkortingen**	**30**

© 2026 Luchtverkeersleiding Nederland
Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Luchtverkeersleiding Nederland.

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 verdergaande 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 Microsoft 365 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 markpartijen 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 eisen 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 langdurig kan ondersteunen bij het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van de Microsoft 365 Omgeving, inclusief maatwerkapplicaties en samenwerkingsomgevingen, waarbij de nadruk ligt op het waarborgen van continuïteit, kwaliteit en innovatie. De geselecteerde dienstverlener levert hiervoor specialistische ondersteuningsdiensten zoals managed services (proactief, preventief en correctief beheer), kennisdeling en doorontwikkeling, en werkt nauw samen met het interne applicatiebeheerteam om de Microsoft 365 Omgeving toekomstbestendig, efficiënt en optimaal afgestemd op de organisatiebehoeften te houden.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Inleiding en achtergrond

Binnen Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) wordt veel en intensief gebruik gemaakt van Microsoft 365. Naast de standaardfunctionaliteit van Microsoft 365 is ook een aantal maatwerk applicaties ontwikkeld ter ondersteuning van uiteenlopende taken, rollen en functies.

De Microsoft 365 Omgeving wordt beheerd door het team Applicatiebeheer. Dit team bestaat momenteel uit 3 fte en heeft daarbij specialistische ondersteuning nodig. Dit hoofdstuk beschrijft de benodigde dienstverlening. LVNL wil graag voor meerdere jaren een duurzame relatie opbouwen met één leverancier die specialistische ondersteuning kan leveren.

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

2.2 Dienst 1 – Managed Services (beheer)

Managed Services (beheer) van de bestaande en toekomstige Microsoft 365 omgeving. Hieronder vallen de volgende onderstaande vier onderdelen:

- Preventief beheer om de kans op Verstoringen te minimaliseren door periodiek en gepland onderhoud zoals updates, back-ups en securitycontroles en audits.
- Proactief beheer ter voorkoming van Incidenten door middel van het verbeteren van applicaties, monitoring en trendanalyses;
- Correctief beheer voor het oplossen van Incidenten;
- Wekelijkse Supportdag
  Tijdens deze Supportdag verwachten wij één vaste medewerker bij ons op ons hoofdkantoor (Schiphol-Oost) voor:
  - Het uitwerken en beantwoorden van vragen van de medewerkers van het team Applicatiebeheer en uitvoeren van kleine wijzigingsverzoeken (maximaal 16 uur verdeeld over meerdere supportdagen).
  - Het informeren over ontwikkelingen van het Microsoft 365 platform (kennisoverdracht).
  - Het delen van kennis d.m.v. periodieke instructie-, of introductiesessies, bijhouden tips & trucs intranetpagina's, inhoudelijk verzorgen van webinars over nieuwe ontwikkelingen, etc.

Nota bene: De Supportdag is nadrukkelijk NIET bedoeld voor het oplossen van Incidenten, tenzij er voor de andere genoemde werkzaamheden geen activiteiten zijn en LVNL hier expliciet om vraagt.

Voor de Managed Services diensten wordt een vaste prijs per jaar gevraagd (zie prijzenblad).

2.3 Dienst 2 – Consultancy (doorontwikkeling)

De Consultancy dienstverlening biedt LVNL de mogelijkheid om extra capaciteit, ondersteuning en kennis met betrekking tot de Microsoft 365 Omgeving te krijgen. Deze dienst is op basis van afroep beschikbaar. LVNL verwacht dat bij het indienen van een opdracht, de leverancier binnen 4 weken kan starten met het uitvoeren van de opdracht. Opdrachten kunnen variëren in duur.

Voor de Consultancy diensten onderscheidt LVNL de volgende drie hoofdactiviteiten (niet limitatief):

- **Ondersteuning bij het beheer van de LVNL Azure omgeving**. Deze omgeving wordt door LVNL zelf beheerd. Daar waar de Microsoft 365 Omgeving raakvlakken heeft, of direct inhaakt in de Azure omgeving is samenwerking met de Azure engineers van LVNL noodzakelijk.
- **Doorontwikkeling** van de omgeving op bestaande onderdelen, uitbreidingen daarvan en consolidatie in de toekomst. Klantvragen en/of ontwikkelingen van Microsoft kunnen hier aanleiding voor zijn. Aansturing vindt plaats door de LVNL Product Owner.
- **Advisering** op o.a. het gebied van architectuur en functionaliteit van de Microsoft 365 Omgeving (inclusief eventuele licentie consequenties).

Voor de gevraagde Consultancy dienstverlening wordt een uurtarief uitgevraagd op basis waarvan deze werkzaamheden worden uitgevoerd (zie prijzenblad).

2.4 Huidige Microsoft 365 Omgeving bij LVNL

De huidige Microsoft 365 omgeving bij LVNL waarop de gevraagde dienstverlening van toepassing is, omvat (niet limitatief) de volgende onderdelen en applicaties:

- Functionele Microsoft 365 samenwerkingsonderdelen zoals SharePoint Online, Teams, Planner en Forms.
- Nieuwe functionaliteiten Microsoft 365 (zoals Bookings).
- SharePoint Online inrichting inclusief site provisioning templates en scripts voor onder andere afdelings-, project- en programmasites.
- Intranet in SharePoint inclusief enkele maatwerk webparts zoals:
    - Table of Contents webpart: Met het webpart Table of Contents kan een inhoudsopgave gemaakt worden op een normale Sharepointpagina.
    - Search: Integreert een zoekvak op de pagina dat de resultaten weergeeft op de pagina met resultaten.
    - People Search: Zelfde als Search, integreert een zoekvak op de pagina dat de resultaten weergeeft op de pagina met resultaten maar dan voor personen. Deze extensie kan geïnstalleerd worden op elke site en haakt in op elke bibliotheek op deze site.
    - Pushed Links: Alleen beschikbaar voor de hoofdpagina.
    - Profile Check: Alleen beschikbaar voor de hoofdpagina.
    - LVNL Vacancies Events: webpart die de interne (klikbare) vacatures vanuit Ubeoo toont.
    - Zoek programma- en projectsites: Zoekprogramma specifiek voor de LVNL programma- en projectsites.
    - Webonderdeel voor het opvragen en weergeven van content (in React met Handlebars sjabloon engine)
    - SharePoint app voor Validsign; de Validsign standaard applicatie worden beheerd door Validsign zelf.
    - ProFlow applicatie in SharePoint met maatwerk SPFX webparts die gebruik maken van diverse Azure functions en Logic apps. Deze applicatie is op drie sitecollecties (test, acceptatie en productie) geïnstalleerd.
      ProFlow zorgt voor het gestructureerd beheren en begeleiden van dossiers, documenten en besluitvormingsprocessen.
- PowerPlatform (PowerApps en PowerAutomate):
    - Trainee app / Database Opleiden
      Vastleggen van opleidingsprogramma's van trainees. Aanvulling op de opleidingsapplicatie Scorion
    - CIDB (Change Info Database) in SharePoint
      Een centrale online omgeving waarin wijzigingen worden vastgelegd, beoordeeld en goedgekeurd voordat ze worden doorgevoerd. Het systeem zorgt ervoor dat alle betrokken partijen, inclusief toezichthouders, dezelfde informatie over deze wijzigingen kunnen inzien en volgen.
    - BPV app (PowerApp met een PowerBI pagina)
      De Beoordelen Praktische Vaardigheden App is een PowerApps canvas applicatie voor het beoordelen en beheren van de praktische vaardigheden van het operationeel personeel. Het biedt mogelijkheden voor voortgangsmonitoring, dashboarding en notificaties, terwijl personeels- en tijdgebonden certificeringsperiodes handmatig via CSV vanuit AG-5 geïmporteerd kunnen worden.
    - RID (Remote Instructor Device)
      Remote Instructor Device (RID) is een applicatie waarmee de coach en de STO met elkaar kunnen communiceren tijdens de simulator-oefeningen. De coach kan hiermee kleine wijzigingen aan de

simulator-oefening doorvoeren, waardoor de oefening beter de operationele situatie benadert. De STO kan antwoorden op de instructies van de coach.
De applicatie kan worden gebruikt zonder de SIM. Er bestaat geen technische connectie met de SIM
    - NAV-planning (op basis van Dynamics);Voor het inplannen van werkzaamheden en hardware in het veld van alle LVNL-locaties, ten behoeve van de service-engineers in het veld.
    - LVNL Document Approval
      Goedkeuringswerkstroom: Om documenten serieel, of parallel door meerdere personen te laten goedkeuren en hier rapport van op te stellen.
    - Release Dashboard
      Met het Release Dashboard worden Releases gecreëerd, welke in een overzichtspagina worden gepresenteerd op datumvolgorde. Kleuren geven aan als een datum nadert of wordt overschreden. Het creëren van een Release bestaat uit het verzamelen van de relevante documenten voor die release.
    - VOBA (Verzoeken om Onderzoeken Beschermingsadvies)
      Zorgt ervoor dat via de open API van “overheid.nl” aankondigingen verzameld worden die betrekking hebben op bouwplannen in de buurt van LVNL-objecten.
    - LVNL Meldingen-app (SMS-app)
      In geval van kritische incidenten worden geautomatiseerd sms-berichten verstuurd naar dienstdoende medewerkers en management.
    - 1ATM; Informatieportal in SharePoint voor de onboarding van de militaire medewerkers (in ontwikkeling)
    - Cyber Risk Platform; PowerApp voor de aanmelding, registratie en opvolging van Cyber risico's. Ook wordt hier het exceptieproces in afgehandeld (in ontwikkeling).
    - Opleidingsgids; Sharepoint pagina's met relevante informatie voor luchtverkeersleider-trainees
    - Lesvluchtenlijst; Power App voor aanmelding en registratie van lesvluchten
    - Drone Planninglijst; PowerApp voor aanmelding en registratie van Dronevluchten

- Voor gebruik Sharegate is alleen ondersteuning nodig t.a.v. beheer en gebruik.

De complexiteit van deze onderdelen varieert aanzienlijk, van relatief eenvoudige configuraties tot bedrijfskritische oplossingen met meerdere integraties en afhankelijkheden. In de afgelopen periode hebben zich incidenteel verstoringen en incidenten voorgedaan die analyse, herstel en structurele verbetermaatregelen vereisten. Daarnaast worden de applicaties actief gebruikt binnen de organisatie, wat regelmatig leidt tot wijzigingsverzoeken en doorontwikkelingen op basis van nieuwe functionele behoeften, procesoptimalisaties en veranderende gebruikerswensen. Hierdoor is sprake van een dynamische beheeromgeving waarin zowel operationeel beheer als doorontwikkeling een belangrijke rol spelen.

2.5 Optioneel in scope van de opdracht

Dienstverlening direct gerelateerd aan de Microsoft 365 Omgeving op onderwerpen en applicaties die op het moment van publiceren nog niet door LVNL kunnen worden voorzien.

2.6 Buiten scope van de opdracht

- Licenties.
- Microsoft operating systems.
- Microsoft Defender security.
- Beheer van de Microsoft 365 tenant (zoals licenties en gebruikersbeheer).
- Beheer van de Meeting Decisions (plugin voor vergaderen) en ValidSign applicaties.
- EntraID koppeling.
- Desktop applicaties (Office Suite).
- Exchange Online omgeving.
- Beheer van de LVNL Azure omgeving.
- Ontwikkeling en beheer van Power BI dashboards.

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 op eind november 2026. 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 € 3.000.000,- exclusief BTW over een periode van 10 jaar (initiële looptijd + optionele verleningen). LVNL schat in dat Managed Services diensten (Dienst 1) en Consultancydiensten (Dienst 2) zich ongeveer verhouden als respectievelijk 50% en 50% van de geraamde totale opdrachtwaarde.

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 concept overeenkomst.

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~~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 worden bij voorkeur direct en doorlopend gesteld, doch uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip. LVNL publiceert waar mogelijk zo snel als mogelijk de antwoorden, doch uiterlijk tien kalenderdagen voor de uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving.

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 – Gunningscriteria. 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 en concept SLA”. 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 en 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 Microsoft Solutions 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 minimumeis 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 danwel 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.

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 de 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 6.5.1 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 Microsoft Solutions Partner

LVNL verwacht dat Inschrijver adequate kennis en ervaring heeft om op gekwalificeerde wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren. Daartoe vereist LVNL dat Inschrijver zich kwalificeert als 'Solutions Partner' via de door Microsoft beschreven 'pathways' en als gevolg daarvan beschikt over de volgende Solutions Partner designation badges:

Solutions Partner designations pathway	**Solutions Partner designation badges**
Data & AI (Azure)	Solutions Partner for Cloud & AI Platforms
Infrastructure (Azure)	Solutions Partner for Cloud & AI Platforms
Digital & App Innovation (Azure)	Solutions Partner for Cloud & AI Platforms
Modern Work	Solutions Partner for AI Business Solutions
Business Applications	Solutions Partner for AI Business Solutions
Security	Solutions Partner for Security

Bron: https://learn.microsoft.com/en-us/partner-center/membership/introduction-to-pcs

NB Inschrijver dient de vereiste badges gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te behouden.

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. Dit bewijsstuk dient zodanig te zijn dat LVNL op eenvoudige en ondubbelzinnige wijze kan verifiëren dat Inschrijver opgenomen is in de Microsoft Partner Directory en dat vanuit de Microsoft Partner Directory blijkt dat Inschrijver beschikt over de gevraagde kwalificaties.

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 - De transitie is maximaal 1 maand, na ondertekening van de overeenkomst.

Eis 3 - Inschrijver werkt kosteloos mee aan (re)transitie.

7.2.3 Supportdag

Eis 4 - Inschrijver levert voor één dag per week, voor elke week van een kalenderjaar, een vaste functionaris die op locatie van LVNL (Schiphol-Oost) de supportdag uitvoert. De vaste supportdag vindt plaats op maandag, dinsdag, woensdag of donderdag en wordt bepaald in overleg met LVNL.
Supportdagen die samenvallen met een feestdag of sluitingsdag worden op een later moment gecompenseerd, zodat het totaal van 52 supportdagen behouden blijft.

Eis 5 - In geval van ziekte of vakantie van een vaste functionaris er geen supportdag op locatie geleverd kan worden, dan worden deze uren gecrediteerd.

Eis 6 - Een vaste functionaris heeft minimaal 5 jaar aantoonbare relevante werkervaring met Microsoft 365 (voorheen Office 365).

Eis 7 – Een vaste functionaris spreekt en schrijft vloeiend Nederlands en is communicatief- en adviesvaardig.

7.2.4 Managed Services (Dienst 1)

Eis 8 - Technisch applicatie beheer zorgt voor een beschikbaarheid van de maatwerk applicaties en componenten in Microsoft 365 (zoals benoemd in hoofdstuk 2 van de Offerteleidraad - Omschrijving van de Opdracht) van 7*24 uur.

Eis 9 - Het vereiste service window is tijdens kantoortijden (maandag – vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur).

Eis 10 - Responstijden
LVNL eist een responstijd bij Incidenten van:
> prioriteit hoog: 2 uur;
> prioriteit medium: 4 uur;
> prioriteit laag: 8 uur.
De responstijden voor incidenten worden gemeten binnen de overeengekomen service-uren (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur). Uren buiten het servicewindow worden niet meegeteld bij de bepaling van de responstijd.

Eis 11 - Oplostijden
LVNL eist een oplostijd bij incidenten van:
> prioriteit hoog: 4 uur;
> prioriteit medium: 8 uur;
> prioriteit laag: 24 uur.
De oplostijden voor incidenten worden gemeten binnen de overeengekomen service-uren (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur). Uren buiten het servicewindow worden niet meegeteld bij de bepaling van de oplostijd.

Eis 12 – Prioriteit in eisen 10 en 11 wordt als volgt gedefinieerd waarbij met een informatiesysteem wordt bedoeld een applicatie of component zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Offerteleidraad - Omschrijving van de Opdracht:

> Hoog: Het informatiesysteem (of een aanzienlijk deel) is onbeschikbaar voor het gebruik van een aantal essentiële functies waardoor bedrijfsprocessen stoppen *OF* (bijna) alle gebruikers hebben last van het incident
> Medium: Een deel van het informatiesysteem is onbeschikbaar maar bedrijfsprocessen kunnen doorgaan door workarounds *OF* een deel van de gebruikers heeft last van het incident
> Laag: Een Incident van het informatiesysteem dat binnen het kader van onderhoud gerealiseerd kan worden *OF* slechts enkele gebruikers hebben last van het incident.

Eis 13 - Inschrijver zorgt voor een functionaris als Single Point of Contact voor LVNL managed services alsmede een portal waarin LVNL incidenten kan melden en de gemelde incidenten kan volgen.

7.2.5 Kennisdeling

Eis 14 - Inschrijver houdt proactief LVNL kosteloos maandelijks schriftelijk op de hoogte vanuit Microsoft over de relevante wijzigingen en nieuwe ontwikkelingen/verbeteringen met betrekking tot Microsoft 365.

7.2.6 Doorontwikkeling & Advies (Dienst 2)

Eis 15 - Inschrijver zorgt voor een Single Point of Contact voor LVNL doorontwikkeling.

Eis 16 - Verdere uitwerking / detail adviezen worden uitgevraagd o.b.v. doorontwikkelingstarieven.

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 48 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 toeleverancierskeketen. 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-leverancierskeketen, 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 toeleverancierskeketen. Gedurende de looptijd van het contract is de inschrijver verplicht om tijdig (minimaal 30 dagen voor implementatie) wijzigingen in zijn sub-leverancierskeketen 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 toeleverancierskeketen 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 is 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 geopend 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) & Supportdag	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 en concept SLA	maximaal 30 punten
K3 – 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 maximumprijs voor de 2 afzonderlijke prijsonderdelen.

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

  Voor het onderdeel P1 – Managed Services (beheer) & supportdag is de minimumprijs voor de structurele vaste jaarvergoeding vastgesteld op € 100.000,- per jaar en de maximumprijs op € 130.000,- per jaar. Inschrijvingen op de minimumprijs krijgen het maximaal aantal van 20 punten voor dit onderdeel toegekend. Inschrijvingen op de maximumprijs krijgen 0 punten voor dit onderdeel toegekend. Inschrijvingen tussen de minimum- en maximumprijs 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 minimumprijs voor het uurtarief vastgesteld op € 125,- en de maximumprijs op € 150,-. Inschrijvingen op het minimum uurtarief krijgen het maximumaantal 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.

$$Score\ prijs = \frac{maximumprijs - inschrijfprijs}{maximumprijs - minimumprijs} * < totaal\ punten\ prijs >$$

Prijzenblad
Op het TenderNed platform onder documenten voor leveranciers is een template Prijzenblad bijgevoegd als een apart MS Excel document - met documentnaam "*TN601538_Prijzenblad_BeheerMicrosoft365_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 "TN601538_Prijzenblad_BeheerMicrosoft365_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 en concept SLA
- K3: Plan van aanpak voor doorontwikkeling

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

Beoordeling	Toelichting	Score
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%
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%
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%
Slecht	• Er is geen antwoord gegeven op de vraag; of • Het plan/antwoord heeft geen relatie met de vraagstelling.	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 Microsoft 365 omgeving over te nemen en kennis over de LVNL Microsoft 365 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 en concept SLA

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:

1. **Beschrijving Managed Services**

Beschrijf de inrichting van de managed services voor de Microsoft 365 Omgeving van LVNL, waaronder:

- De wijze waarop inschrijver de continuïteit en de beschikbaarheid, in overeenstemming met de in deze Offerteleidraad gestelde eisen, van de applicaties en componenten in de Microsoft 365 Omgeving waarborgt;
- De wijze waarop inschrijver de kwaliteit van de applicaties en componenten op Microsoft 365 borgt en verbeterd;
- Inschrijver preventief, proactief en correctief beheer en onderhoud inricht;
- Inschrijver de inrichting van de supportfunctie vormgeeft met daarbij aandacht voor o.a.;
  - Doel en activiteiten;
  - Kennisborging en continuïteit van het team.
  - Overdracht van kennis aan LVNL (zoals ICT-Support en applicatiebeheer).
  - Hoe wordt de bereikbaarheid tijdens het service window (zie PvE Eis-9) gegarandeerd?
- Hoe Inschrijver de wekelijkse supportdag invult met o.a.:
  - Wie deze deze rol gaan vervullen,
  - Hoe kennisborging plaatsvindt en
  - Hoe continuïteit geborgd wordt Bijvoorbeeld hoe wordt er omgegaan bij ziekte en afwezigheid).
- Wat de mate van flexibiliteit is in de dienstverlening (bijv. op vragen/verzoeken van LVNL)
- Innovatie en technologische ontwikkeling: Wat de wijze is waarop Inschrijver bijblijft met technologische ontwikkelingen en deze afstemt en waar nodig in overleg doorvoert.
- Kennisdeling: Beschrijf de wijze waarop Inschrijver LVNL informeert en adviseert op o.a. het gebied van:
  - Microsoft 365 architectuur en functionaliteit (incl. licentie consequenties) en
  - Kansen en toepassingen van AI en overige innovaties binnen de Microsoft 365 Omgeving.

- Duurzaamheid: Beschrijf de wijze waarop Inschrijver duurzaamheid toepast in de dienstverlening.

2. Concept Service Level Agreement
Lever een concept Service Level Agreement aan en beschrijf ten minste:

- Op welke wijze invulling wordt gegeven aan de eisen 8 t/m 13 van het PvE?
- Op welke wijze de dienstverlening wordt gemeten, bewaakt en gerapporteerd;
- Welke KPI's en serviceniveaus worden gehanteerd.

Beschrijving Managed Services in maximaal 5 pagina's A4 en Concept SLA in maximaal 3 A4's exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 9 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 beschrijving managed services en concept SLA te uploaden.

8.4.3 Subgunningscriterium K3: Plan van aanpak voor doorontwikkeling

LVNL wil graag ondersteund en ontzorgd worden bij het verder doorontwikkelen van Microsoft 365. Beschrijf hoe de doorontwikkeling van de Microsoft 365 Omgeving wordt vormgegeven. Hierbij moet onder andere, maar niet uitsluitend, aandacht besteed worden aan:

- Hoe wordt de agile doorontwikkeling van de Microsoft 365 Omgeving ingericht incl. omschrijving van het ontwikkelproces inclusief testen en kwaliteitsborging?
- Hoe wordt het uitvragen van requirements en opstellen van specificaties ingevuld?
- Hoe wordt de doorlooptijd en focus gewaarborgd bij de realisatie van kleine opdrachten?
- Hoe wordt aandacht geschonken aan het thema duurzaamheid?

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

Aanbestedingsprocedure	Onderhavige Europese Openbare procedure waarmee het sluiten van de overeenkomst wordt aanbesteed.
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.
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.
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;
LVNL	Luchtverkeersleiding Nederland, de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Onderaannemer	De onderneming die de Opdrachtnemer zal inschakelen bij uitvoering van de Opdracht, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de Onderaannemer.
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	Uitval of verminderde werking van een dienst.

Bijlage B Afkortingen

ATM	Air Traffic Management
BPV	Beoordelen Praktische Vaardigheden
CIDB	Change Info Database
CNS	Communicatie, Navigatie en Surveillance
NAV	Navigation
RID	Remote Instructor Device
SIM	Simulator
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Rapportage
STO	Simulator Training Officer
VOBA	**V**erzoeken om **O**nderzoek en advisering ter **B**escherming van de correcte werking van de CNS **A**pparatuur en zicht vanuit de verkeerstoren.