



Bijlage 16

Proces Nadere oproep tot mededinging

**ICT Werkomgeving Rijk
IWR2024|Werkplek-hardware|ICT
werkplek Accessoires & Android
Devices (inclusief optionele diensten)**

Status:
Referentie:

versie 1.0
IUC 202412290

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Keuze proces Nadere oproep tot mededinging	3
2.	Nadere oproep tot mededinging	4
2.1.	Prijsvergelijk in webshops Opdrachtnemers	4
2.2.	Schriftelijke Nadere oproep tot mededinging	4
2.2.1.	Fase 1: Opstellen Nadere oproep tot mededinging	4
2.2.2.	Fase 2: Van toesturen Nadere oproep tot mededinging tot indienen offerte	7
2.2.3.	Fase 3: Van ontvangst van de Nadere offertes tot definitieve gunning	7
2.3.	Vaststelling scores	8
2.3.1.	Vaststellen scores kwaliteit	8
2.3.2.	Vaststelling score subgunningscriterium prijs	8
2.3.3.	Vaststellen totaal score	8
2.4.	Gunning van de Nadere overeenkomst	9
2.5.	Klachtenprocedure	9

Paraaf Hoofdpijndrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

Na gunning en ondertekening van de Raamovereenkomst kunnen de Deelnemers, ieder voor zich of namens meerdere Deelnemers, via het proces Nadere oproep tot mededinging Nadere overeenkomst(en) afsluiten met en/of bestellingen plaatsen bij de Opdrachtnemers. Deze Bijlage beschrijft op welke wijze dat plaatsvindt.

1.1. Keuze proces Nadere oproep tot mededinging

De gunning van een Nadere overeenkomst (NOK) of een bestelling zal plaatsvinden door middel van het proces Nadere oproep tot mededinging tussen de Opdrachtnemers. Bij inzet van een Nadere oproep tot mededinging dient de daaruit af te nemen hoeveelheden voor marktpartijen duidelijk te zijn. De verplichting ligt bij de Deelnemer dat een Nadere overeenkomst voldoende bepaalbaar is, hiervoor gebruikt de Deelnemer de Concept Nadere overeenkomst (Bijlage 15).

Afhankelijk van de gewenste Prestatie, de financiële omvang en de door Deelnemer reeds aangegane verplichting(en) heeft de Deelnemer de keuze uit:

1. Schriftelijke Nadere oproep tot mededing (hoofdregel)
2. Prijsvergelijk in webshops Opdrachtnemers (uitzondering, alleen toe te passen als aan de voorwaarden in paragraaf 2.1 is voldaan)
Voor een Opdrachtverstrekking die kleiner is dan € 25.000 exclusief btw kan een Deelnemer het proces Nadere oproep tot mededinging via prijsvergelijk in webshops van de Opdrachtnemers uitvoeren, in plaats van het organiseren van een Nadere offerteaanvraag, Nadere offerte en Nadere overeenkomst. In totaal kan een Deelnemer per kalenderjaar maximaal voor €250.000 exclusief btw per Opdrachtnemer op deze wijze bestellen.

De twee procedures sub 1) en 2) staan nader uitgewerkt in hoofdstuk 2

2. Nadere oproep tot mededinging

2.1. Prijsvergelijk in webshops Opdrachtnemers

Het proces Nadere oproep tot mededinging via prijsvergelijk in webshops van de Opdrachtnemers kan door de Deelnemer ingezet worden voor een bestelling die kleiner is dan € 25.000 exclusief btw. In totaal kan een deelnemer per jaar maximaal voor €250.000 exclusief btw per Opdrachtnemer op deze wijze bestellen. De keuze bij welke Opdrachtnemer een bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging wordt geplaatst dient te geschieden op basis van functionele karakteristieken en prijsvergelijking. Deze procedure is alleen toegestaan indien de Deelnemer nog geen verplichting is aangegaan om deze Producten en/of Diensten af te nemen bij één van de Opdrachtnemers via een Nadere overeenkomst. Het gunningscriterium is altijd de 'economisch meest voordelige inschrijving' op basis van de 'laagste prijs'.

Het proces wordt als volgt doorlopen door de Deelnemer:

- a) Functionele karakteristieken vaststellen van aan te kopen Product(en) en/of Diensten;
- b) Per Opdrachtnemer in de voorgenoemde webshops het meest passende Product(en) en/of Dienst(en) selecteren;
- c) Prijsvergelijking uitvoeren op basis van de Tarieven in de Webshop van desbetreffende Product(en) en/of Diensten. Schermpagina met product- en prijs-info "fotograferen" d.m.v. schermafdruck in alle bekeken webshops;
- d) Bestelling/Opdracht plaatsen in de webshop of via het betreffende inkoopstelsel van de Deelnemer bij de Opdrachtnemer met het laagste Tarief. Dit betreft de laagste prijs van alle Product(en) en/of Dienst(en) in totaal. Indien twee Opdrachtnemer dezelfde laagste prijs hebben, dient de Deelnemer te bestellen in de webshop op basis van loting.
- e) Inkoopdossier bijwerken (functionele specificaties, de "schermfoto's" met geselecteerde merken/types en prijzen, etc. vastleggen en archiveren).

2.2. Schriftelijke Nadere oproep tot mededinging

Het gunnen van een Nadere overeenkomst geschiedt op basis van de in deze Bijlage beschreven kaders via een schriftelijke procedure van Nadere oproep tot mededinging.

Het gunningcriterium voor schriftelijke Nadere oproep tot mededinging is 'de economisch meest voordelige inschrijving' op basis van de 'beste prijs-kwaliteit verhouding', 'laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit', zoals levenscycluskosten' of op 'laagste prijs'. Dit zal per geval door de betreffende Deelnemer(s) worden bepaald en worden aangegeven in de Nadere oproep tot mededinging.

Het proces hiervoor betreft:

2.2.1. Fase 1: Opstellen Nadere oproep tot mededinging

De voorbereiding start met het opstellen van een Nadere oproep tot mededinging door de Deelnemer. De Deelnemer kan bij het opstellen van de Nadere oproep tot mededinging gebruik maken van het model Nadere oproep tot mededinging. Dit model wordt verstrekt aan de Opdrachtnemers waarmee de Raamovereenkomst wordt getekend. De meest actuele versie van het template Nadere oproep tot mededinging kan steeds worden opgevraagd bij CCM. Op basis van de behoefte van de Deelnemer bepaalt de Deelnemer:

- 1. welke nadere eisen worden gesteld:** In de Nadere oproep tot mededinging voor een Nadere overeenkomst heeft de Deelnemer de mogelijkheid om nadere eisen te stellen bovenop de eisen zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de prestatie ten aanzien van de te verwerven Producten en/of Diensten, waaronder aanvullende MVO eisen. Wensen die door de Opdrachtnemer binnen de Europese aanbesteding zijn geconformeerd en zijn opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de prestatie, dient Opdrachtnemer binnen iedere Nadere offerte aan te bieden. Feitelijk is de door Opdrachtnemer geconformeerde wens binnen de Europese aanbesteding binnen iedere Nadere oproep tot mededinging onder deze Raamovereenkomst een eis geworden.

Paraaf Hoofdoorbesteller:

Paraaf Wederpartij:

In de Nadere oproep tot mededinging kunnen geen eisen of wensen gesteld worden die tegenstrijdig zijn of deze teniet doen zoals reeds door Inschrijver geconformeerd zijn in de Raamovereenkomst. Indien nadere eisen wordt toegepast in een Nadere oproep tot mededinging geldt o.a. het volgende:

- o de specificaties van Producten en Diensten kunnen meer gedetailleerd zijn dan in de Raamovereenkomst;
- o de eisen in de Nadere oproep tot mededinging voor de Nadere overeenkomst kunnen andersoortig zijn. De eisen kunnen bijvoorbeeld ingaan op het inpassen van de Producten en/of Diensten op de specifieke ICT-infrastructuur in gebruik bij een Deelnemer

2. welke subgunningscriteria worden toegepast: Gunnen van Nadere overeenkomsten vindt uitsluitend plaats op basis van de in deze Bijlage beschreven subgunningscriteria. Het subgunningscriterium prijs is voor elke NOK-gunning een verplicht subgunningscriterium. De overige in deze Bijlage beschreven subgunningscriteria zijn optioneel. Er wordt dus gegund op basis 'de economisch meest voordelige inschrijving', en één van de drie vaststellingen mogelijkheden daarvoor ex art. 2.114 lid 2 Aw. Hieronder is uitgewerkt hoe de verschillende subgunningscriteria toegepast dienen te worden in een Nadere oproep tot mededinging.

Laagste prijs

Indien gunning op laagste prijs wordt toegepast, wordt in de Nadere oproep tot mededinging een prijs uitgevraagd op basis van de som van een gespecificeerd aantal Producten en/of Diensten (P x Q). Op basis van de prijsvergelijking van de geoffreerde prijzen door de Opdrachtnemers worden punten toegekend.

Kwaliteit

Wensen ROK

Opdrachtnemer is verplicht Producten en/of Diensten aan te bieden binnen de Nadere oproep tot mededinging die voldoen aan de Eisen uit Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en aan de daarin door Opdrachtnemer geconformeerde wensen. Daarbovenop kan de Deelnemer in de Nadere oproep tot mededinging aanvullende wensen opnemen.

Opdrachtnemers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alsnog de functionaliteit van bepaalde wensen uit Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie willen gaan aanbieden, kunnen dit doen door middel van het doorlopen van de in Bijlage 05 - Wijzigingsprocedure beschreven wijzigingsprocedure.

Levertijden

In de Nadere oproep tot mededinging kan de Deelnemer levertijden als eis of als wens opnemen als onderdeel van het subgunningscriterium kwaliteit.

Indien deze door Opdrachtnemer aangeboden levertijden niet worden gehaald binnen de Nadere overeenkomst, kan Deelnemer de in Bijlage 11 – Normen en Service credits beschreven sancties opleggen.

Nadere wensen en/of vragen

In de Nadere oproep tot mededinging voor een Nadere overeenkomst heeft de Deelnemer de mogelijkheid om nadere functionele wensen en/of vragen te formuleren ten aanzien van de te verwerven Producten en Diensten. Indien nadere wensen en/of vragen worden uitgevraagd in het kader van een Nadere oproep tot mededinging geldt o.a. het volgende:

- de wensen en/of vragen ten aanzien van de te verwerven Producten en Diensten kunnen meer gedetailleerd zijn dan in de Raamovereenkomst;
- de wensen en/of vragen in de Nadere oproep tot mededinging voor de Nadere overeenkomst kunnen andersoortig zijn. De wensen en/of vragen kunnen bijvoorbeeld ingaan op het inpassen van de Producten en Diensten op de specifieke ICT-infrastructuur in gebruik bij een Deelnemer;
- de wensen en/of vragen in de Nadere oproep tot mededinging voor de Nadere overeenkomst kunnen anders worden gewogen.

Selectie acceptatietest

De Deelnemer kan een selectie acceptatietest houden en de uitkomsten van de selectie acceptatietest als subgunningscriterium betrekken in de gunning van een Nadere overeenkomst. Indien een Product acceptatietest als subgunningscriterium wordt toegepast, leveren alle Opdrachtnemers één of meerdere testexemplaren van de geoffeerde Producten. De Deelnemer voert een selectie acceptatietest en bepaalt op basis van selectie acceptatietest de scores van de geoffeerde Producten.

De Deelnemer retourneert na afronding van de selectie acceptatietest de Producten die niet zijn geselecteerd ongeschonden en kosteloos retour aan de Opdrachtnemer.

Indien de selectie acceptatietest wordt ingezet dient dit in combinatie te geschieden met de bijbehorende optionele NOK voorwaarde zoals opgenomen in de Bijlage 15 Concept Nadere Overeenkomst: Indien bij een minicompetitie een aantal dezelfde Producten wordt uitgevraagd, kan de Deelnemer in de Nadere overeenkomst de optionele transparante voorwaarde opnemen dat het aangeboden Product een selectie acceptatietest ondergaat. De Opdrachtnemer die de NOK gegund krijgt, levert een exemplaar van het Product ten behoeve van de selectie acceptatietest aan de betreffende Deelnemer.

De optionele selectie acceptatietest NOK voorwaarde houdt in dat indien het Product de selectie acceptatietest niet met goed gevolg doorloopt, de Deelnemer gerechtigd is de Nadere overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. De Deelnemer retourneert in het geval het Product niet met goed gevolg de selectie acceptatietest doorloopt, het Product ongeschonden, kosteloos en inclusief afwijzingsmotivatie retour aan de Opdrachtnemer.

Diensten en producten uit Kernassortiment

In het geval Diensten worden uitgevraagd in het kader van een Nadere oproep tot mededinging, dan dienen de maximale Dienst Tarieven uit Bijlage 03 - Tarieflijst onderdeel te zijn van het subgunningscriterium Prijs.

In het geval Producten uit het Kernassortiment worden uitgevraagd in het kader van een Nadere oproep tot mededinging, dan dienen de maximale tarieven Kernassortiment uit Bijlage 03 - Tarieflijst onderdeel te zijn van het subgunningscriterium Prijs.

De in Bijlage 03 – Tarieflijst overeengekomen Tarieven voor Diensten en/of Tarieven Kernassortiment zijn maximale tarieven binnen iedere Nadere oproep tot mededinging waarin deze Diensten en/of Kernassortiment Producten worden uitgevraagd.

Binnen een Nadere offerte is het door Opdrachtnemer hanteren van een lager Tarief voor een dienst dan wel Kernassortiment Product uit de Tarieflijst toegestaan. Indien Opdrachtnemer een hoger Tarief aanbiedt dan is opgenomen in de Tarieflijst voor die Dienst of dat Kernassortiment Product, dan wordt deze Nadere offerte niet als ongeldig beschouwd, maar gaat Deelnemer ervan uit dat Opdrachtnemer de in de Nadere oproep tot mededinging uitgevraagde Dienst dan wel Kernassortiment product, aanbiedt tegen het Tarief zoals opgenomen in Bijlage 03- Tarieflijst.

Indien de Deelnemer Diensten wil verwerven die verband houden met Diensten die binnen scope zijn van de Raamovereenkomst maar niet zijn opgenomen in deze Tarieflijst, dan heeft de Deelnemer de mogelijkheid een andersoortige Dienst uit te vragen via het proces van schriftelijke Nadere oproep tot mededinging.

- 3. welke weging van toepassing is bij de subgunningscriteria:** In de Nadere oproep tot mededinging heeft de Deelnemer een keuze gemaakt op basis van welke subgunningscriteria de Nadere overeenkomst wordt gegund. In de Nadere oproep tot mededinging dient te zijn vastgelegd hoe de scores voor de toegepaste subgunningscriteria worden bepaald en hoe de weging tussen prijs en kwaliteit bij het subgunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' is.

4. zet Bijlage 15 - Model Nadere overeenkomst om in de concept Nadere overeenkomst voor deze Nadere oproep tot mededinging

Een Nadere overeenkomst met betrekking tot Huur van Producten bestaat uit de acceptatiefase en de beheerfase. Deze Nadere overeenkomst vangt aan met de levering van Producten tot en met Acceptatie door de Deelnemer. De Beheerfase start op de 1e van de maand volgend op de datum

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

van Acceptatie. De Nadere overeenkomst eindigt op het moment dat de beheerfase is geëindigd. De beheerfase van Huur van Producten heeft een maximale looptijd van vier jaar, ook als dat de einddatum van de Raamovereenkomst overschrijdt. Gedurende de beheerfase wordt per maand door de Deelnemer aan Opdrachtnemer een in de Nadere overeenkomst overeengekomen bedrag betaald voor gebruik van de Producten van Opdrachtnemer. De Nadere overeenkomst voor Huur van Producten kan na die maximale looptijd niet verlengd worden. Koop en Huur van Producten kan door een Deelnemer niet worden gecombineerd in één Nadere overeenkomst. Een Nadere overeenkomst voor Huur van Producten kan worden gecombineerd met afname van Diensten en/of Software (inclusief support) die binnen de scope van deze Raamovereenkomst zijn.

In de Nadere overeenkomst voor Huur van Producten kan een Deelnemer aanvullende eisen opnemen met betrekking tot huur.

2.2.2. Fase 2: Van toesturen Nadere oproep tot mededinging tot indienen offerte

1. Toesturen Nadere oproep tot mededinging

De Nadere oproep tot mededinging wordt verstuurd aan alle Opdrachtnemers.

- De Opdrachtnemers krijgen een redelijke termijn van minimaal tien Werkdagen om een Nadere offerte in te dienen.
- Uitzondering hierop is een eenvoudige Nadere oproep tot mededinging die alleen bestaat uit Producten. Hiervoor geldt een termijn van maximaal drie Werkdagen om een Nadere offerte in te dienen.

2. Aanmelden van vermeende onregelmatigheden, onrechtmatigheden of onjuistheden

Indien de Nadere oproep tot mededinging in de optiek van een Opdrachtnemer onjuistheden, onrechtmatigheden, onduidelijkheden of onregelmatigheden bevat, dan dient de Opdrachtnemer dit binnen twee Werkdagen na het ontvangen van de Nadere oproep tot mededinging kenbaar te maken aan de Deelnemer, zodat deze eventueel gecorrigeerd kunnen worden. Opdrachtnemer kan dat doen als vraag binnen de Nadere oproep tot mededinging of als klacht bij het klachtenloket van de Deelnemer.

3. Inlichtingenbijeenkomst

In uitzonderlijke gevallen kan de Deelnemer een inlichtingenbijeenkomst organiseren. Tijdens de inlichtingenbijeenkomst geeft de Deelnemer een nadere toelichting op de Nadere oproep tot mededinging. Als de Deelnemer een inlichtingenbijeenkomst organiseert, dan geeft de Deelnemer dit aan in de Nadere oproep tot mededinging.

4. Verzoek om nadere informatie

De Opdrachtnemers kunnen conform planning zoals door de Deelnemer opgenomen in de Nadere oproep tot mededinging nadere informatie vragen aan en vragen stellen aan de Deelnemer.

5. Nota van Inlichtingen

De Deelnemer zal de verzoeken om nadere informatie en vragen beantwoorden in de vorm van (een) Nota('s) van Inlichtingen.

6. Indienen van de Nadere offerte

De Opdrachtnemers dienen een Nadere offerte uit aan de Deelnemer op de wijze zoals staat vermeldt in de betreffende Nadere oproep tot mededinging. Hierin dient o.a. rekening gehouden te worden met de gestandtermijn voor de Nadere offerte, volledigheid en juistheid van de Nadere offerte.

2.2.3. Fase 3: Van ontvangst van de Nadere offertes tot definitieve gunning

1. Opening van de Nadere offertes

De Deelnemer opent alle tijdig ontvangen Nadere offertes. De opening van de Nadere offertes is niet openbaar.

2. Beoordeling van de Nadere offertes en gunningsbeslissing

Als eerste wordt bepaald of de Nadere offertes voldoen aan alle gestelde eisen. Nadere offertes die daaraan niet voldoen, komen niet voor gunning van de Nadere overeenkomst in aanmerking en zullen ter zijde worden gelegd. Vervolgens worden de scores bepaald op basis van (sub)gunningscriteria zoals vermeldt in de Nadere oproep tot mededinging.

De Nadere overeenkomst wordt gegund aan de Opdrachtnemer met de hoogste totaal score op de gestelde subgunningscriteria.

De Deelnemer behoudt zich het recht voor om aan Opdrachtnemers, ook na de sluitingsdatum die is aangegeven in de Nadere oproep tot mededinging, aanvullende bewijsstukken of verklaringen te vragen ter bevestiging van de juistheid van onderdelen van de Nadere offerte. Indien een bewijsstuk niet of niet tijdig (in beginsel binnen twee Werkdagen) wordt verstrekt of indien ingediende bewijsstukken de correctheid onvoldoende aantonen, dan wordt de betreffende Nadere offerte terzijde gelegd. De Opdrachtnemers worden schriftelijk op de hoogte gesteld inzake de gunningsbeslissing inclusief de behaalde scores van de Opdrachtnemers en de relevante motivering. Indien een Opdrachtnemer er behoefte aan heeft en dit kenbaar maakt aan de Deelnemer, dan zal de Deelnemer een mondelinge toelichting geven op de gunningbeslissing.

Na bekendmaking van de gunningsbeslissing zal de Deelnemer de definitieve Nadere overeenkomst opstellen. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de concept Nadere overeenkomst zoals door de Deelnemer is opgesteld op basis van het model Nadere overeenkomst, dat is opgenomen als Bijlage 15 van de Raamovereenkomst.

3. Bezwaartermijn

Indien de waarde van de Nadere oproep tot mededinging uitstijgt boven de toepasselijke aanbestedingsdrempel, wordt het uitgangspunt gehanteerd dat Deelnemer de opdracht niet eerder gunt nadat een bezwaartermijn van minimaal 8 Werkdagen na verzending van de uitkomst van de beoordeling is verstreken. In geval van spoed of een eenvoudige en/of niet complexe Nadere oproep tot mededinging, kan Deelnemer een kortere wachttermijn hanteren. Deelnemer meldt de bezwaartermijn die wordt gehanteerd in de Nadere oproep tot mededinging.

4. Gunning en start van de uitvoering

De definitieve gunning van een Nadere overeenkomst vindt plaats door ondertekening.

- De looptijd van de Nadere overeenkomst start nadat deze tweezijdig is getekend door Opdrachtnemer en de Deelnemer.
- Uitzondering hierop is een eenvoudige Nadere oproep tot mededinging die alleen bestaat uit gespecificeerde Producten en/of Diensten. Hiervoor kan de Deelnemer ervoor kiezen om de opdracht via een bestelbrief te bevestigen.

2.3. Vaststelling scores

In de volgende subparagrafen wordt per subgunningscriterium uitgewerkt hoe de score op het betreffende subgunningscriterium wordt bepaald.

2.3.1. Vaststellen scores kwaliteit

De score op het gunningscriterium 'Kwaliteit' wordt bepaald door de som van de scores op de wensen en vragen die de Opdrachtnemer onder de Nadere overeenkomst gaat leveren.

2.3.2. Vaststelling score subgunningscriterium prijs

In de Nadere oproep tot mededinging is vastgelegd hoe de score op het toegepaste subgunningscriterium prijs wordt bepaald.

2.3.3. Vaststellen totaal score

2.3.3.1. Laagste prijs

Indien gegund wordt op uitsluitend prijs, bepaalt de totaal score op prijs aan welke Opdrachtnemer de NOK wordt gegund.

2.3.3.2. Beste prijs-kwaliteitsverhouding

De beste prijs-kwaliteitsverhouding wordt vastgesteld door de score voor prijs en kwaliteit bij elkaar op te tellen. In formulevorm ziet dat er als volgt uit:

--

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

$$\text{totaalscore inschrijving} = \text{score kwaliteit} + \text{score prijs}$$

Het kan voorkomen dat meerdere Nadere offertes van meerdere Opdrachtnemers met een gelijke totaalscore eindigen. In dat geval geldt dat die betreffende Nadere offerte met de hoogste score op het gunningcriterium kwaliteit voor (voorlopige) gunning in aanmerking komt. Mochten ook op basis van de score op het subgunningscriteria kwaliteit geen onderscheid tussen de offertes van de Opdrachtnemers gemaakt kunnen worden, dan zal de onderlinge rangorde van deze gelijk eindigende offertes van de Opdrachtnemers worden vastgesteld aan de hand van een loting.

2.4. Gunning van de Nadere overeenkomst

De Nadere offerte die het hoogste puntentotaal scoort, is de offerte met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Nadere overeenkomst wordt gegund aan de Opdrachtnemer die na optelling van alle behaalde scores op de subgunningscriteria kwaliteit en prijs het hoogste totaal aantal punten heeft (mits is voldaan aan de overige eisen die aan de offerte zijn gesteld).

2.5. Klachtenprocedure

Een Opdrachtnemer kan te allen tijde een klacht indienen gedurende alle proces stappen van een Nadere oproep tot mededinging bij het klachtenloket van de desbetreffende Deelnemer conform de klachtenprocedure van de Deelnemer.

Zonder een klacht in te dienen bij het klachtenloket van de Deelnemer, kan de Opdrachtnemer geen klacht indienen bij CCM. Pas nadat het klachtenloket van de Deelnemer een uitspraak heeft gedaan en Opdrachtnemer het met die uitspraak inhoudelijk niet eens is, kan de klacht worden neergelegd bij CCM.