

Offerteaanvraag

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Levering ICT Hardware

middels raamovereenkomst met minicompetitie

voor

Onderwijsstichting Arcade



Opdrachtgever: Onderwijsstichting Arcade

Auteur(s): Erik Semmelink en Alexander Visscher

Versie: 22 oktober 2024

© 2024, Rietplas Consultancy B.V. Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1.	De Opdracht	4
1.1	Opdrachtgever	4
1.2	Achtergrond van de aanbesteding	4
1.3	Doelstelling en opdracht	4
1.4	Omvang van de opdracht	5
1.5	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	5
	Bijlagen	7
A.	Kerngegevens aanbesteding	
B.	Checklist opbouw offerte	
C.	Aanbestedingsprocedure	
D.	Programma van Eisen	
E.	Formulier open vragen	
F.	Formulier prijsaspect	
G.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
H.	Raamovereenkomst	
I.	Klachtenprocedure Rietplas	
J.	Algemene Inkoopvoorwaarden Onderwijsstichting Arcade	

1. De Opdracht

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de openbare Europese aanbesteding inzake de levering van ICT Hardware voor Onderwijsstichting Arcade, nader te noemen "Arcade". Het doel van deze offerteaanvraag is om marktpartijen informatie te verstrekken, die voor hen noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze aanbestedingsprocedure, waarbij uiteindelijk met vijf leveranciers een raamovereenkomst wordt gesloten. In bijlage C is de aanbestedingsprocedure omschreven en in bijlage D is het Programma van eisen opgenomen.

1.1 Opdrachtgever

Arcade zorgt voor "goed onderwijs voor ieder kind". Het onderwijs op alle scholen van Arcade is passend bij de mogelijkheden en talenten van het kind. Er wordt een veilige leeromgeving geboden, waar naar de kinderen wordt gekeken en geluisterd. Zo wordt ontdekt, op welke manier zij willen en kunnen leren. Door daarbij aan te sluiten, voelen de kinderen zich uitgedaagd om het beste uit zichzelf te halen. Arcade is een schoolbestuur voor openbaar primair onderwijs, dat participeert binnen de gemeenten Hardenberg en Coevorden. Onder de stichting vallen 25 basisscholen. Voor meer informatie: zie www.onderwijsstichtingarcade.nl.

1.2 Achtergrond van de aanbesteding

Onderwijsstichting Arcade heeft 1 medewerker beheer en ondersteuning in dienst die zelf de coördinatie van de inkoop, installatie, configuratie en het onderhoud verzorgt. De huidige situatie ziet er als volgt uit:

- 250 werkstations en monitoren, gefaseerde vervanging, afschrijving 5 jaar
- 100 Laptops, gefaseerde vervanging, afschrijving 5 jaar
- 300 iPads, gefaseerde vervanging, afschrijving 4 jaar
- 1500 Chromebooks, gehele vervanging, afschrijving 5 jaar
- Randapparatuur zoals Switches, modems en routers, gefaseerde vervanging, afschrijving 5 jaar
- 150 75 inch Touchscreens, gefaseerde vervanging, afschrijving 5 – 10 jaar
- 150 Accesspoints t.b.v. WiFi i.c.m. gecentraliseerde console, gefaseerde vervanging, afschrijving 5 jaar

Bij Arcade is de huidige hardware voornamelijk van de merken HP, Toshiba, Lenovo, Ubiquity en Prowise. De ervaringen met hardware van deze merken zijn positief. Arcade is op zoek naar leveranciers die deze merken kunnen leveren.

Arcade wil door middel van deze aanbesteding raamovereenkomsten afsluiten voor de levering van diverse ICT hardware, zoals hierboven omschreven.

De overeenkomst zal gebaseerd zijn op het Programma van Eisen, de concept raamovereenkomst en de aanbiedingen. Aangezien de geraamde waarde van de opdracht van onderhavige aanbesteding de drempel van de Europese regelgeving overschrijdt, vindt de aanbesteding plaats conform de in 2016 herziene Aanbestedingswet 2012 (nader te noemen Aanbestedingswet). Arcade beoordeelt en gunt de opdracht aan de vijf inschrijvers die een inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding hebben gedaan. Gelet op de omvang van de opdracht, om de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid te geven om deel te nemen aan de aanbesteding, MKB bedrijven een kans te bieden en de transactiekosten voor de inschrijver en Arcade zo laag mogelijk te houden is gekozen voor een openbare procedure.

1.3 Doelstelling en opdracht

Het doel van deze openbare aanbesteding is raamovereenkomsten te sluiten met maximaal vijf contractpartijen, die in staat zijn om alle ICT hardware te leveren die in de komende jaren binnen het primaire proces (onderwijs) van Arcade benodigd is (binnen de scope van de opdracht) en waarbij Arcade niet per investering separate (Europese) aanbestedingstrajecten hoeft op te starten en waarmee wordt voldaan aan de algemene beginselen

van het aanbestedingsrecht. De vijf raamcontractpartijen krijgen door middel van minicompetities de kans om per uitvraag een offerte aan te bieden. Indien er bij deze aanbesteding minder dan vijf offertes worden ingediend, dan behoudt Arcade zich het recht voor om een overeenkomst af te sluiten met minder dan vijf Opdrachtnemers. Indien er slechts één offerte wordt ingediend, dan worden er aanvullende afspraken vastgelegd over de controle van de marktconformiteit van de aanbieding, de nadere uitvragen en het niet kunnen invullen van een uitvraag.

De opdracht behelst de levering van de hardware voor leerkrachten en leerlingen (personal computers, laptops, mobiele devices etc.) gedurende de duur van de overeenkomst. Voorts kan de opdracht zich mede uitstrekken tot aanvullende producten voor leerkrachten, leerlingen en presentatie-middelen (smartboards, touchscreens, schermen, etc.). Buiten de scope van de opdracht vallen in ieder geval de volgende onderdelen:

- software (m.u.v. het operating system op de hardware);
- VM Ware- servers op het bestuursbureau;
- reproductie- en scanapparatuur;
- telefoniediensten en telefoonapparatuur.

1.4 Omvang van de opdracht

Arcade verwacht in de komende vier jaar gelet op de huidige ontwikkelingen en het vervangingsplan ongeveer €200.000,- (incl. BTW) per jaar te willen uitvragen in de minicompetitie. De geraamde waarde voor de raamovereenkomsten, inclusief optionele verlengingen, bedraagt € 1.200.000,- inclusief BTW. De genoemde waarde is indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Om die reden zal deze worden gesloten voor een maximale waarde van 150% van voornoemd bedrag, om te voorkomen dat de geraamde waarde wordt overschreden, voordat de looptijd van de raamovereenkomsten is verstreken. De uiteindelijke omvang van de opdracht is afhankelijk van het primaire proces van Arcade, onder meer door toe- of afname van het aantal leerlingen, bezuinigingstaakstellingen, veranderende eisen aan het onderwijs en verschuiving tussen economische en technische levensduur van de apparatuur. Aan de hierboven genoemde gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Alle software, met uitzondering van het operating system valt buiten deze aanbesteding. Bij de SLB-diensten heeft Arcade Microsoft upgrade licenties aangeschaft voor maximaal twee 'major' versies. Dat houdt in dat deze licenties moeten zijn gebaseerd op een gekochte OEM licentie.

1.5 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

Op het moment van vervanging en/of uitbreiding boven € 5.000,- excl. BTW worden de vijf gecontracteerde Opdrachtnemers (zie raamovereenkomst minicompetitie Bijlage H) door minicompetitie in de gelegenheid gesteld tot het uitbrengen van een offerte voor de nader te specificeren ICT hardware. Elke minicompetitie wordt uitgevraagd bij alle vijf de leveranciers binnen de raamovereenkomst, die daardoor voortdurend de kans krijgen een bijdrage aan het onderwijs van Arcade te leveren. Voor een uitvraag met een totale waarde lager dan de drempelwaarde van € 5.000,- (excl. BTW) staat het Arcade vrij deze uitvraag direct bij één van de gecontracteerde Opdrachtnemers te plaatsen. Arcade baseert haar keuze voor de Opdrachtnemer op prijs, beschikbaarheid en/of levertijd, al naar gelang de specifieke behoefte op dat moment. Arcade behoudt zich hierbij het recht voor om, bij twijfel over de marktconformiteit van de prijzen, ook voor opdrachten met een waarde lager dan de drempelwaarde een minicompetitie uit te schrijven.

Per minicompetitie zal Opdrachtgever een functionele dan wel technische uitvraag doen met een daarbij behorend gunningsmodel. In de minicompetitie heeft Arcade de mogelijkheid om een specifiek merk en type uit te vragen. De vijf gecontracteerde Opdrachtnemers worden door minicompetitie in de gelegenheid gesteld tot het uitbrengen van een offerte voor de nader te specificeren ICT hardware. Het hangt van de nader te specificeren ICT hardware af welk gunningsmodel tijdens de minicompetitie wordt gebruikt, laagste prijs of beste prijs-kwaliteitverhouding. De

inspanningen die hiervoor nodig zijn, wegens op tegen de kwaliteitsimpuls en de concurrerende tarieven die dit oplevert voor Arcade.

De raamovereenkomsten worden afgesloten voor een periode van drie jaar, met een mogelijkheid tot verlenging van 3 maal 1 jaar. De overeenkomsten vangen aan op 1 maart 2025 en zijn van rechtswege eindigend op 28 februari 2031, inclusief optionele verlenging.

Als één van de vijf Opdrachtnemers niet goed presteert of niet voldoet aan de gestelde (kwaliteits-)eisen en er na tussentijdse gesprekken geen verbetering optreedt, behoudt Arcade zich het recht voor de raamovereenkomst met deze Opdrachtnemer eenzijdig tussentijds te beëindigen. Indien één of twee van de vijf Opdrachtnemers tussentijds afvalt / afvallen, blijft de raamovereenkomst voor de overige Opdrachtnemers ongewijzigd in stand. Indien drie of vier van de vijf Opdrachtnemers tussentijds afvallen, is het aan Arcade om te beslissen of de raamovereenkomst voor de resterende Opdrachtnemer ongewijzigd in stand blijft. In dat laatste geval behoudt Arcade zich het recht voor om gedurende de resterende looptijd van de overeenkomst de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen te benchmarken om de marktconformiteit van de prijzen te bepalen.

Bijlagen

- A. Kerngegevens aanbesteding
- B. Checklist opbouw offerte
- C. Aanbestedingsprocedure
- D. Programma van Eisen
- E. Formulier open vragen
- F. Formulier prijsaspecten
- G. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- H. Raamovereenkomst
- I. Klachtenprocedure Rietplas
- J. Algemene inkoopvoorwaarden Onderwijsstichting Arcade

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. Arcade behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

A.1 Tijdschema

Activiteiten offerteverzoek	Datum
Publicatie documenten TenderNed	25 oktober 2024
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offerteverzoek	20 november 2024 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offerteverzoek (= Nota van Inlichtingen)	27 november 2024
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	11 december 2024 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	18 december 2024
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	20 januari 2025 vóór 12.00 uur
Openen kluis met offertes	20 januari 2025 om 12.30 uur
Bekendmaking gunning onder voorwaarden	31 januari 2025
Definitieve gunning	21 februari 2025
Ondertekening contract & opstartgesprekken	Na 21 februari 2025
Ingang overeenkomst	1 maart 2025

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Checklist opbouw offerte

Uw offerte dient te worden ingediend via TenderNed. Gelieve dit formulier ook te ondertekenen en in te dienen:

Check	Opnemen
	- Bijlage B
	- Bijlage E1
	- Bijlage E2
	- Bijlage F
	- Bijlage G

Akkoordverklaring:

Gaat akkoord met de eisen in bijlage D.	
---	--

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage C. Aanbestedingsprocedure

C.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herzene Aanbestedingswet 2012. Arcade heeft hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er voldoende aanbieders zijn en Arcade de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid wil geven om deel te nemen aan de aanbesteding en de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie. Doordat er voldoende marktpartijen zijn die deze opdracht (mede) kunnen uitvoeren, is de mededinging voldoende gewaarborgd.

De opdracht wordt gegund aan de partijen met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Gelet op de gekozen werkwijze (minicompenties), waardoor voldoende marktwerking gegarandeerd blijft, de wens van Arcade om de transactiekosten te beperken en het gegeven dat de invulling en omvang van de ICT-vraagstukken in de komende jaren nog niet is bepaald, is niet gekozen voor het opdelen van de ICT-investeringen in percelen.

C.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via het elektronisch platform TenderNed, met uitzondering van hetgeen bepaald in onderdeel C5 van deze bijlage betreffende het indienen van vragen via info@rietplas.nl. Overige informatie-uitwisseling vindt via dit platform plaats. Arcade kondigt er de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

Meer informatie over digitaal inschrijven kunt u via www.tenderned.nl te downloaden en via het telefoonnummer van de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

C3 Projectteam

Zowel het opstellen van deze offerteaanvraag als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam, waarin alleen medewerkers van Arcade zitting hebben. Het project wordt uitgevoerd door het projectteam. Arcade laat zich bij deze aanbesteding ondersteunen door Rietplas Inkoopadvies. Rietplas levert inkoop- en aanbestedingsexpertise gedurende deze aanbesteding en ondersteunt het projectteam in haar werkzaamheden. Rietplas zal op geen enkele wijze als inschrijver, onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken zijn bij deze aanbesteding. Daar waar in dit document Arcade wordt genoemd kan ook gelezen worden "projectteam van Arcade".

C4 Aanbestedingsvoorwaarden

C4.1 Gestanddoeningstermijn

De aanbieding van de offerte dient ten minste tot drie (3) maanden na de sluitingsdatum van deze aanbesteding geldig te zijn. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. Arcade behoudt zich het

recht voor om de gestanddoeningstermijn in overleg met inschrijvers te verlengen, bijvoorbeeld indien tijdig een gerechtelijke procedure tegen het voorgenomen besluit tot gunning is gestart.

C 4.2 Voorbehouden

- De in deze offerteaanvraag gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij Arcade. U kunt geen enkel recht ontleen aan de in deze offerteaanvraag genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.
- Arcade behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. Door het uitbrengen van een inschrijving gaat u akkoord met deze voorwaarde. Tevens behoudt Arcade zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen in de aard en de omvang van de opdracht.
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver, een lid van een combinatie en/of een onderaannemer zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, dan behoudt Arcade zich het recht voor de procedure voor deze inschrijver te beëindigen.
- Arcade is te allen tijde gerechtigd om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (deel)werkzaamheden die niet onder de reguliere werkzaamheden vallen maar wel binnen de scope van de opdracht vallen, (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te gaan voeren c.q. anders weg te zetten.
- Bij de interpretatie achteraf van een gesloten overeenkomst tussen Arcade en de (winnende) inschrijver is, naast de raamovereenkomst, deze offerteaanvraag met bijlagen en de daarbij behorende Nota's van Inlichtingen leidend t.o.v. de inschrijving van inschrijver.
- Aanvullingen, wijzigingen, afwijkingen, verduidelijkingen, beperkingen en dergelijke in de inschrijving van inschrijver of daarbij behorende bijlagen, voor zover deze überhaupt al waren toegestaan, gelden alleen indien Arcade deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteert. Uit het feit dat Arcade daarover geen opmerkingen heeft gemaakt in het kader van de (voorlopige) gunning en/of contractsluiting mag een dergelijke acceptatie niet worden afgeleid.
- Aan planningen kunnen geen rechten worden ontleend. Aan indicaties/omzetgegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

C 4.3 Contacten met medewerkers van Arcade over de aanbesteding

Gedurende de looptijd van deze aanbesteding is het niet toegestaan op een andere wijze dan onder 'informatie-uitwisseling' (zie onderdeel C5 van deze bijlage) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mocht Arcade dan wel Rietplas Inkoopadvies vernemen dat een inschrijver op een andere wijze Arcade heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

C 4.4 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient de inschrijver Rietplas Inkoopadvies hiervan op de hoogte te brengen middels de informatie-uitwisseling (zie onderdeel C5 van deze bijlage).

Mocht u na de nota's van inlichtingen nog bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van deze offerteaanvraag of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de inschrijving schriftelijk, gemotiveerd en aangetekend (Waanderweg 64, 7812 HZ Emmen) naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie een inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan de inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Indien aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht niet te zijn gedaan. Inschrijvingen die niet voldoen aan de inhoudelijke eisen, zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen.

C 4.5 Gebruik merknaam of typen

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of daaraan gelijkwaardig'. Inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan Arcade om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

C 4.6 Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden en werkwijzen van Arcade die in de aanbestedingsdocumenten van onderhavige aanbesteding worden genoemd. De algemene inkoopvoorwaarden van Arcade zijn van toepassing op deze opdracht en bijgevoegd als bijlage J. De algemene verkoopvoorwaarden van inschrijver (dan Opdrachtnemer) worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie onderdeel C5 van deze bijlage) voorstellen aan te dragen op de raamovereenkomst, zoals opgenomen in bijlage H. Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de Raamovereenkomst daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. Arcade beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. Arcade is niet verplicht de aangegeven tekstsuggesties over te nemen. Bij de Nota van Inlichtingen 1 wordt de overeenkomst inclusief verbetervoorstellen verzonden. Vanaf de laatste Nota van Inlichtingen is de overeenkomst definitief en geen concept. De acceptatie van deze versie is een minimumeis.

Het is de inschrijvers niet toegestaan informatie van Arcade naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Arcade. Vice versa erkent Arcade eveneens dat de informatie welke aan haar in de inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend wordt gemaakt van vertrouwelijke aard is. Arcade verzekert geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die haar in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de inschrijvingen. Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure Arcade verplicht tot bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen van) inschrijvingen.

C 4.7 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan Arcade de best scorende inschrijver(s) vragen in een verificatiegesprek haar inschrijving(en) toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit een verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver(s), die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijvers als hoogst scorende inschrijvers zijn aangemerkt. Na beoordeling van de inschrijvingen zal Arcade alle inschrijvers schriftelijk mededelen (door middel van een gunningbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet) aan welke inschrijvers Arcade voornemens is de opdracht te gunnen. De mededeling houdende het voornemen tot gunning geeft de

winnaars nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen aanvaarding van de aanbesteding inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen Arcade en de beoogde winnaars. Zo spoedig mogelijk – doch niet eerder dan 20 dagen na verzending van het voornemen – zal Arcade met de winnaars in contact treden om tot gunning over te gaan.

C 5 Informatie uitwisseling

Verzoeken om nadere informatie en vragen met betrekking tot de inhoud en aspecten rond de aanbestedingsprocedure kunnen tot uiterlijk 20 november 2024 vóór 12:00 uur per e-mail worden ingediend op het adres: info@rietplas.nl. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij het stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s). De gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord en in de Nota van inlichtingen 1 gepubliceerd op TenderNed. Arcade stelt het op prijs dat u de vragen ruim van tevoren indient. Wanneer er vragen zijn over de Nota van inlichtingen 1, kunnen deze nog gesteld worden. Let u op de data in de planning in bijlage A. Beantwoording van deze vragen geschiedt met de Nota van inlichtingen 2. Beide Nota's van inlichtingen maken integraal deel uit van dit Aanbestedingsdocument. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt dan komt dit voor risico van inschrijver. Arcade, sdelta en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kan Arcade besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

C 6 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een offerte voor 20 januari 2025, 12.00 uur via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. Arcade adviseert om tijdig te beginnen met het indienen van uw offerte.

C 7 Opening van de offertes

De opening van de kluis geschiedt niet openbaar aan de Waanderweg 64 te Emmen, op 20 januari 2025 om 12.30 uur. Rietplas Inkoopadvies zal namens Arcade een procesverbaal versturen van de opening van de offertes met daarin vermeld welke partijen voor welke percelen hebben geoffreerd.

C 8 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kan een inschrijver stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen (zie onderdeel C5 van deze bijlage). Blijft naar de mening van de inschrijver een reactie uit of is hij het niet eens met de reactie dan kan hij een klacht indienen.

Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijke inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Zie bijlage I voor de klachtenprocedure van Rietplas. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. Arcade is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan

de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of Arcade) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door Arcade wordt beslist.

Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl

C 9 Beoordelingssystematiek

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het projectteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in deze bijlage. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd. Arcade behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van Arcade herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door Arcade aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van Arcade niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: wijze van indiening

Allereerst stelt Arcade vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften in dit document met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats. Alleen inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleert Arcade of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

Arcade onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook bijlage C10 en C11. Indien een inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de inschrijving van de betreffende inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt Arcade of een inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in bijlage C12 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

Stap 5: beoordeling / gunning beste prijs-kwaliteitsverhouding aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs kwaliteitsverhouding. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en

de door u gescoorde punten. Zie bijlage C 13 voor de gunningscriteria. Arcade behoudt zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen. De beantwoording van de open vragen dient anoniem in de aangeboden formulieren, zonder bedrijfskenmerken, zodat de leden van het projectteam niet beïnvloed worden voor eventuele naam en/of bedrijfskenmerken van de inschrijver. Arcade houdt zich het recht voor om indien de open vragen niet volledig anoniem zijn beoordeeld de inschrijving uit te sluiten.

C10 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruikgemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage G). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA ermee akkoord dat Arcade zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in deze bijlage en behorende bij de UEA, uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij Arcade te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking. Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale offerte. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigings-bevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

C 10.1. Bedrijfsgegevens

De inschrijver dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de inschrijver in te vullen. Arcade zal het contact met inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de inschrijver aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door inschrijver schriftelijk aan de contactpersoon namens Arcade gemeld te worden.

C 10.2. Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemers uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen. De onderneming dient, indien hij bij deel II van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij deel II van de UEA ook aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ten behoeve van de communicatie met Arcade dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II-B van de UEA. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is. Wat in deze bijlage geldt voor 'inschrijver' geldt in het geval van een 'samenwerkingsverband' voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband.

C 10.3. Inschrijving handels- of beroepsregister

Arcade behoudt zich het recht voor om aan de inschrijvers met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient Arcade in staat te

stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor Arcade duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van Arcade tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel te worden bijgevoegd van derden waarop de inschrijver zich beroept, van onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding.

C 10.4. Eén keer inschrijven

Inschrijver mag zich slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemer(s), hetzij als één combinatie met één of meer andere partijen (zie hierboven). Handelt inschrijver in strijd met vorenstaande dan worden alle inschrijvingen waarin inschrijver participeert niet in behandeling genomen.

C 10.5. Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij, verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

C11 Uitsluitingsgronden

Op het moment van inschrijving kan inschrijver volstaan met het ondertekenen van de UEA. Door het ondertekenen van deze UEA geeft inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat inschrijver de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van Arcade binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De verplichte uitsluitingsgronden (zie deel III.A en III.B van het UEA) zijn:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- niet betalen van belastingen of sociale premies.

De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden (zie deel III.C van het UEA) zijn:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;

- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

De bovengenoemde eisen gelden ook voor de afzonderlijke leden van een combinatie en de onderaannemers. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een lid van de combinatie of een onderaannemer, komt de desbetreffende inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

C12 Geschiktheidseisen

Met de invulling van het UEA verklaart inschrijver tevens dat zijn onderneming voldoet aan de door Arcade gestelde geschiktheidseisen met betrekking technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid. Inschrijver kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de inschrijving worden aangegeven.

C12.1 Programma van Eisen

De inschrijver dient zich te conformeren aan de eisen gesteld in bijlage D. Elke eis heeft een uitsluitend karakter en er wordt van de inschrijver verwacht dat hij door ondertekening akkoord gaat met elke gestelde eis. Indien de inschrijver niet akkoord gaat met de eis dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Voor het eventueel doen van voorstellen voor alternatieve teksten is de informatieronde (bijlage C5) bestemd. Door het invullen en ondertekenen van dit onderdeel in bijlage B bevestigt inschrijver dat hij akkoord gaat met het gestelde in het Programma van Eisen.

C 13 Gunningcriteria

Aanbiedingen worden beoordeeld aan de hand van gunningcriteria waaraan weegfactoren zijn gekoppeld. De uiteindelijke gunning zal tot stand komen nadat alle beoordelingen in een overall beoordelingsstaat verzameld worden. De verhouding prijs en kwaliteit is als volgt bepaald:

- prijsaspecten 40%;
- kwalitatieve aspecten 60%.

De vijf inschrijvers met de uiteindelijk hoogste totaal score zullen de opdracht gegund krijgen.

C13.1 Prijsaspecten

Prijsaspect – Initiële bestelling

De inschrijver dient voor prijsaspecten een volledig ingevulde prijsaspecten sheet met bijgevoegde (technische) product specificaties aan te leveren, per onderdeel dienen de tarieven te worden aangegeven (zie Bijlage F). De aan te bieden tarieven zijn vast voor de eerste drie maanden na sluiting van deze kluis met inschrijvingen op TenderNed. De laagst aangeboden prijs krijgt (10 punten x weegfactor 40) 400 punten. Voor de overige inschrijvingen wordt het aantal punten als volgt berekend:

Aantal punten inschrijving X = (laagste inschrijvingssom) / (inschrijvingssom X) * 400

C13.2 Kwalitatieve aspecten

In Bijlage E zijn de formulieren voor de wensen / open vragen opgenomen, bij de beantwoording dient u lettertype Arial 10 (minimaal), minimaal regelafstand 1 te gebruiken.

Let op: Bij de beantwoording van de open vragen moet de tekst geanonimiseerd zijn en mag niet voorzien zijn van de volgende componenten: bedrijfsnamen, bedrijfslogo's, bedrijfslettertypen. Indien uit de tekst toch de identiteit van de inschrijver blijkt, dan kan de inschrijver worden uitgesloten van de procedure. De beantwoording van de open vragen dient dus volledig anoniem in de aangeboden formulieren, zonder

bedrijfskenmerken, zodat de leden van het projectteam niet beïnvloed worden voor eventuele naam en/of bedrijfskenmerken van de inschrijver. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om indien de open vragen niet volledig anoniem zijn ingediend de inschrijving uit te sluiten en dus terzijde te leggen. Opdrachtgever zal voor de beoordeling de antwoorden in zwart-wit afdrukken.

Open vraag 1. Dienstverlening en webshop

Opdrachtgever is op zoek naar een partij die op het gebied van ICT Hardware merkonafhankelijk kan leveren en voor deze merken een goed erkende hardware leverancier is. Geef aan hoe uw organisatie invulling geeft aan onderstaande punten:

- Welke risico's ziet u bij het leveren van producten (in minicompetitie) en hoe gaat u hiermee om?
- Welke mogelijkheden biedt u om (eventueel tegen een vooraf door u vastgesteld kortingspercentage, met lage verzendkosten) artikelen, vaak ad hoc, onder de drempelwaarde van €5.000,- uit uw webshop te bestellen. Biedt u hiervoor condities die beter zijn dan de consumentenprijzen in de markt?

Geef in een beschrijving van maximaal 1 pagina A4 de door inschrijver onderkende risico's bij de dienstverlening en mogelijkheden bij invulling webshop weer. Voeg uw beschrijving in formulier E toe.

Open vraag 2. Garantie en continuïteit

Arcade ziet zich voor de uitdaging gesteld om haar eindgebruikers op alle vlakken continuïteit in de ICT-dienstverlening te bieden. Die eindgebruikers kunnen eigenlijk geen dag zonder goed functionerende hardware. Inschrijver dient aan te geven op welke wijze hij de dienstverlening voor wat betreft storingen, defecten en supportvragen vormgeeft om zorg te dragen dat de continuïteit gewaarborgd wordt en dat Opdrachtgever tevreden is. Ga hierbij specifiek in op:

- Hoe ziet uw proces van storingen, defecten en supportvragen eruit. Neem daarin minimaal de volgende onderwerpen mee: afhandeltijden, kwalificaties personeel, afhandeling van storingen binnen en buiten garantietermijn?
- Hoe wordt ervoor gezorgd dat reparatie altijd binnen redelijke termijn plaatsvindt? (is beschikbaarheid van onderdelen gegarandeerd etc.).

Geef in een gemotiveerde beschrijving van maximaal 1 pagina A4 uw proces omtrent garantie voor continuïteit zorgt. Voeg uw beschrijving in formulier E toe.

Punten toekennen

De kwalitatieve gunningscriteria hierboven worden door het projectteam anoniem als volgt beoordeeld:

- Het projectteam kent per subvraag een waardering toe in de vorm van een score van 1, 4, 7 of 10 punten.

Uitmuntend (10): Inschrijver krijgt 10 punten indien inschrijver op uitstekende wijze de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is aansprekend door de zeer concrete, eenduidige en volledige beantwoording. Alle aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn specifiek, onderscheidend en in onderlinge samenhang uitgewerkt op een wijze die uitstekend aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

Goed (7): Inschrijver krijgt 7 punten indien inschrijver op meer dan voldoende wijze de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is concreet en eenduidig, de aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn uitgewerkt, in onderlinge samenhang, op een wijze die goed aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

Voldoende (4): Inschrijver krijgt 4 punten indien inschrijver in voldoende mate de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is minder concreet en helder, minder passend en overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan. Het gegeven antwoord onderscheidt zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin van de overige inschrijvers.

Onvoldoende (1): De inschrijver krijgt 1 punt indien inschrijver het antwoord matig concreet heeft geformuleerd. De beantwoording is onvolledig, aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn in het antwoord niet benoemd, zijn niet concreet of eenduidig of zijn uitgewerkt op een wijze die niet aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

- De beoordeling vindt individueel en op basis van onderling vergelijk van de aanbiedingen plaats. Het gemiddelde cijfer van alle beoordelingen wordt omgezet in een percentage dat wordt vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten.

14. Gunning

Hieronder is een voorbeeld van de puntentelling weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de totaal score per onderdeel. De totaal score van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De vijf inschrijvers die de hoogste totaalscore hebben behaald voor alle subcriteria gezamenlijk zijn de inschrijvers met de economisch meest voordelige Inschrijving. Aan deze inschrijvers wordt de Raamovereenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling	Weeg factor	Maximaal		Score leverancier X		Score leverancier Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (40%)							
Prijsaspect Initiële bestelling	40	10	400	€80	400	€100	320
Subtotaal			400	400		320	
Kwalitatieve Aspecten (60%)							
A. Dienstverlening en webshop	30	10	300	5	150	6	180
B. Garantie en continuïteit	30	10	300	5	150	8	240
Subtotaal			600	300		420	
Totaal			1000	700		740	

De initiële bestelling zoals opgenomen in bijlage E zal spoedig na definitieve gunning worden geplaatst bij leverancier met de hoogste totaalscore, aantallen kunnen bij definitieve bestelling nog worden aangepast.

C14.1 Verificatiebespreking en contractafsluiting

Het projectteam stelt vast op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat in een inschrijving onjuiste dan wel onvoldoende / onvolledige informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan die conform deze offerteaanvraag dan wel blijkens wet- en regelgeving tot uitsluiting of terzijde legging van de inschrijving zouden leiden, dan kan dit ertoe leiden dat de aanbestedende dienst kan of moet besluiten dat de betreffende inschrijver (alsnog) afvalt. In dat geval zal Arcade vervolgens van de andere inschrijvingen opnieuw de totaalscore vaststellen conform deze offerteaanvraag en worden de inschrijvers die dan de hoogste totaalscore heeft behaald alsnog uitgenodigd voor een verificatiebespreking. Dezelfde procedure als hiervoor beschreven zal dan worden gevolgd.

Bijlage D. Programma van Eisen

In het onderhavige Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waar de inschrijver in het kader van de te sluiten raamovereenkomst aan dient te voldoen. Op bijlage B dient inschrijver aan te geven akkoord te gaan met alle eisen uit bijlage D. Daar waar in onderstaande eisen werkdagen worden genoemd waarbinnen Opdrachtgever moet reageren, hebben deze termijnen voor Opdrachtgever in schoolvakanties een opschortende werking. Daar waar in dit document 'inschrijver' wordt benoemd dient na gunning te worden gelezen: 'Opdrachtnemer'.

A	Algemene eisen m.b.t. kwaliteit van het aanbod
1	Alle ICT-middelen dienen aantoonbaar fabrieksnieuw te zijn, tenzij Opdrachtgever in de minicompetitie aangeeft dat refurbished apparatuur mag worden aangeboden. Parallele of grijze import is niet toegestaan.
2	De door de inschrijver aangeboden ICT-middelen dienen probleemloos en op efficiënte wijze geïntegreerd te kunnen worden in de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.
3	Inschrijver gaat er mee akkoord dat bij de aanbesteding en eventueel later bij het uitvoeren van de opdracht de Nederlandse taal als voertaal wordt gebruikt.
4	De apparatuur dient te voldoen aan de bestaande wettelijke voorschriften en de Europese richtlijnen ten aanzien van veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieu.
5	De apparatuur heeft minimaal een technische levensduur van vijf jaar.
6	De apparatuur dient geschikt te zijn voor intensief professioneel educatief gebruik.
7	Inschrijver is merkonafhankelijk en kan minimaal HP, Toshiba en Lenovo leveren. Inschrijver dient op verzoek van Opdrachtgever in de verificatiefase zijn vakbekwaamheid aan te tonen door geldige / geldende certificaten van ICT-leveranciers (zoals Microsoft, HP, Chrome etc.) aan te leveren.

B	Eisen aan het ter beschikkingstellen van ICT-middelen en oplevering
1	Definitieve aflevering gebeurt op bij iedere bestelling gespecificeerde locatieadres(sen).
2	De ICT-middelen worden geleverd inclusief aansluitmaterialen (ook laders) voor een correcte aansluiting.
3	Levenscyclus van de apparatuur moet worden verstrekt (roadmap), opdat Opdrachtgever weet hoe lang een configuratie nog bestelbaar is.
4	Leverancier dient de daadwerkelijke aflevering van de ICT middelen vooraf af te stemmen met de Opdrachtgever (hoeveelheid, tijdstip window, datum en locaties, eventuele naleveringen).
5	Indien de Opdrachtgever binnen tien werkdagen na aflevering constateert dat de geleverde ICT middelen gebreken vertonen, kan de Opdrachtgever de leverancier in de gelegenheid stellen geconstateerde gebreken te herstellen of te vervangen binnen tien werkdagen. De termijn van tien werkdagen geldt niet voor vooraf aangegeven build-to-order apparatuur.
6	De leverbetrouwbaarheid van de inschrijver dient minimaal 95% te zijn. De leverbetrouwbaarheid wordt berekend over een periode van drie maanden. Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan de mate waarin de orderregels: - op de afgesproken leverdatum (beoordeling per orderregel) - in de afgesproken hoeveelheid (beoordeling per orderregel) - op het afgesproken afleveradres (beoordeling per orderregel) - met de afgesproken kwaliteit (beoordeling per orderregel) - voorzien van de afgesproken documenten (beoordeling per orderregel der) geleverd worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de gevraagde managementinformatie, waar de leverbetrouwbaarheid een onderdeel van is.
7	Opdrachtnemer dient bij aflevering van apparatuur een Excel overzicht aan Opdrachtgever te verstrekken met daarin de volgende informatie: - Configuratie ID van de apparatuur - Serienummer - Typenummer - Aankoopdatum

	- Registratiedatum garantie - Einddatum garantie - Apparaatomschrijving - Locatie adres van de apparatuur.
8	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever kosteloos voorzien van volledige, online documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de apparatuur. De documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren apparatuur en de functies daarvan. Betreffende documentatie bestaat onder andere uit: - functionele specificaties , - gebruikershandleiding(en) in het Nederlands en/of Engels.
9	Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, indien nodig, eenmalig kosteloos vertrouwd maken met het gebruik van de apparatuur. De ondersteuning wordt aangegeven door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn.

C Eisen Garantieafhandeling	
1	Binnen de garantieperiode dienen reparaties plaats te vinden. Hieraan dienen voor Opdrachtgever geen kosten verbonden te zijn. Opdrachtgever eist minimaal Pick-up-and-return garantie; bij de minicompetitie-uitvragen kan een uitgebreidere garantievorm uitgevraagd worden. De garantietermijn gaat in bij levering aan en acceptatie door Opdrachtgever.
2	Binnen deze garantie vallen minimaal: - dead on arrivals - hardwarematige defecten - driver / firmware / bios-problemen - dode pixels in beeldschermen conform de algemeen geldende industriestandaard voor zakelijke beeldschermen.
3	ICT-middelen die worden ontvangen met een defect, worden gezien als een DOA (Dead on Arrival-Check). Na melding van een defect product dient deze altijd op locatie van Opdrachtgever omgeruild te worden voor een nieuw product. Hieraan dienen voor Opdrachtgever geen kosten verbonden te zijn. Een DOA dient binnen 10 werkdagen omgeruild te worden door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer binnen tien werkdagen dit niet kan omruilen dan zal Opdrachtnemer tijdelijk kosteloos een gelijkwaardig vervangend exemplaar leveren tot het juiste product geleverd kan worden.
4	In geval van onder garantie vallende onderdelen worden deze gedurende de periode van de overeenkomst gratis vervangen. De afhandeling van de fabrieksgarantie vindt plaats door de fabrikant en haar serviceorganisatie. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de coördinatie.
5	Er worden bij garantieafhandeling geen arbeidsloon, administratie- of voorrijkosten e.d. in rekening gebracht gedurende de garantieperiode.
6	Indien bij het uitvoeren van de garantie onderdelen worden vervangen, worden deze vervangen door dezelfde nieuwe onderdelen of onderdelen die minimaal gelijkwaardig zijn aan de specificaties en kwaliteit van het te vervangen onderdeel. Opdrachtgever maakt gebruik van standaard-images via Windows Deployment Services. Eventuele afwijkende specificaties mogen dit niet in de weg staan.
7	Onder volledige garantie wordt verstaan: - Een maximale responsetijd voor het verstrekken van een afdoende antwoord vanaf het aanmelden van een storing of voor het stellen van een vraag van 12 werkbare uren (maandag tot en met vrijdag van 8:30 -17:00 m.u.v. officiële feestdagen) - Een maximale reparatietijd c.q. vervangtijd van 10 werkdagen na melding van de storing; - Het op verzoek van Opdrachtgever plaatsen van vervangende apparatuur met minimaal gelijke functionaliteit, gelijke prestaties, gelijke specificaties en resterende levensduur, indien de maximale reparatietijd overschreden dreigt te worden, dan wel overschreden wordt.
8	Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen c.q. terug te voeren is op niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken, rust de bewijslast ter zake op Opdrachtnemer.

9	Tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtgever uiterlijk binnen 10 werkdagen na aflevering van apparatuur door Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever controle doen op de werking van de apparatuur. De uiterlijke acceptatie-datum is de afleveringsdatum van apparatuur bij Opdrachtgever plus 10 werkdagen. Indien er binnen deze periode een afwijking/defect wordt geconstateerd op de geleverde apparatuur, vindt er geen acceptatie plaats door Opdrachtgever en neemt Opdrachtnemer de geleverde apparatuur waarbij een afwijking/defect is geconstateerd in behandeling als een DOA (Dead on arrival) levering. Er worden door Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht voor vervanging van apparatuur en Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van de DOA melding.
10	Indien bij aanschaf van meerdere (>50) gelijke hardware blijkt dat meer dan 10% <i>dezelfde</i> gebreken vertoont en op grond daarvan verwacht mag worden dat deze gebreken in de toekomst ook bij de overige exemplaren zal optreden, dan dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever bij alle geleverde exemplaren maatregelen te nemen om toekomstige storingen te voorkomen, bijvoorbeeld via preventieve vervanging van onderdelen.

D	Eisen Prijs
1	De prijs wordt uitsluitend beoordeeld indien de inschrijver geen oneigenlijk gebruik heeft gemaakt van de gunningssystematiek. Op straffe van ongeldigheid van de aanbieding dienen de navolgende voorwaarden in acht te worden genomen. Om onrealistische prijsstellingen te voorkomen dienen de tarieven aan de volgende regels te voldoen: - prijzen mogen niet worden aangeboden als 0 prijzen en dienen te worden afgerond in Euro's (2 decimalen achter de komma). Er mogen geen negatieve prijzen worden aangeboden. Op elk gevraagd onderdeel moet een prijs worden aangeboden; - indien gevraagd dient een nadere onderbouwing te worden verstrekt; - alle prijzen dienen marktconform te zijn. In geval van twijfel dient dit op verzoek van de Aanbestedende Dienst te worden aangetoond.
2	Alle aangeboden prijzen en tarieven zijn inclusief: - aansluitmaterialen die standaard bij de apparatuur zit, te denken valt aan bijvoorbeeld een lader. - reis-, administratie- en andere kosten.
3	Alle overige kosten in verband met deze overeenkomst zoals levering, installatie, oplevering, alle tests, rapportages, documentatie zijn begrepen in de prijzen en tarieven, tenzij anders (schriftelijk) is vermeld in de overeenkomst of bijlagen.
4	Inschrijver dient de factuur digitaal te versturen in PDF formaat. Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal: - specificatie van afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag van de geleverde hardware - datum van de dienstverlening - Besteller - Bestelreferentie/ bonnummer - School / Afleveradres - Het BTW bedrag en BTW nummer (verlegd BTW indien van toepassing) - Bankrekeningnummer.
5	De levering geschiedt franco, zonder bijkomende kosten met uitzondering van spoedleveringen en bestellingen onder de minimum bestelomvang of bestelbedrag. Voor bestellingen met een nettowaarde tot € 100,- inclusief BTW netto mag Opdrachtnemer een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief BTW in rekening brengen.

E	Eisen Minicompetitie
1	Inschrijver gaat akkoord met het feit dat nadere opdrachten met een totale waarde gelijk aan of hoger dan de drempelwaarde van € 5.000,- (exclusief BTW) zullen worden verstrekt aan de winnaar van de minicompetitie die voor de betreffende nadere opdracht is uitgeschreven. De contactpersoon van Opdrachtgever verstuurt per e-mail de nadere offerteaanvraag naar de contactpersonen van de Opdrachtnemers. In de nadere

	offerteaanvraag is aangegeven welke producten het betreft (functioneel of technisch gespecificeerd) en welke aanvullende eisen en/of wensen door de Opdrachtgever aan de levering worden gesteld. Per situatie kunnen dus specifieke nadere eisen worden gesteld, zowel ten aanzien van het product zelf als de wijze en duur waarop het moet worden geleverd. Binnen 24 uur volgt een ontvangstbevestiging vanuit contactpersoon Opdrachtnemer. De nadere offertes, inclusief indien nodig gevraagd advies, worden binnen 5 werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij contactpersoon Opdrachtgever. Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium Laagste Prijs of Beste prijs- kwaliteitverhouding (Beste PKV). Dit zal in de nadere offerteaanvraag worden aangegeven. Na de beoordeling van de aangeboden offertes worden de contactpersonen van de Opdrachtnemer geïnformeerd door de contactpersoon van Opdrachtgever, over aan welke Opdrachtnemer de Opdracht wordt gegund. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, met moverende redenen, de minicompetitie te stoppen.
2	Mocht de winnaar van de minicompetitie niet in staat zijn het gevraagde te kunnen leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te kunnen leveren, heeft Opdrachtgever het recht om de overige twee Opdrachtnemers te benaderen.
3	Mocht geen van de vijf winnaars de gevraagde ICT hardware kunnen leveren, heeft Opdrachtgever het recht om derde / andere marktpartijen te benaderen.

Bijlage E. Formulier Open Vragen

A. Dienstverlening & Webshop

Let op: Beantwoording anoniem (zie bijlage C 13.2)

B. Garantie en continuïteit

Let op: Beantwoording anoniem (zie bijlage C 13.2)

Bijlage F. Formulier Prijsaspect

Deze specificatie is gebaseerd op de omschreven situatie in dit document (uitgaande van de huidige configuratie HP Elite Mini 800 G9). Overal waar merknamen zijn gebruikt dient u te lezen "of gelijkwaardig"

Omschrijving Specificatie	Initiële bestelling
Mini PC Processor Intel Core i7 Werkgeheugen 16 GB DDR5 Videokaart Intel UHD Graphics 770 Opslagmedia SSD 256-512 GB Netwerkkkaart Ethernet 10/100/1000 Mbit/s Aansluitingen 1 x RJ45, 1 x microfoon/koptelefoon combo 1 x USB-C 3.2, 1 x HDMI, 3 x DisplayPort, 5 x USB-A 3.1 Bluetooth, WLAN Besturingssysteem Windows 11 Pro 64-bit Behuizingstype Mini housing Inbegrepen Netvoeding 120 Watt Extern, USB 320K muis, USB 320K toetsenbord	
Desktopscherm Schermgrootte 54,6 cm (21,5") Fysieke resolutie 1.920 x 1.080 FHD Beeldverhouding 16:9 Schermoppervlak Ontspiegeld Signaalingang 1 x DisplayPort (digitaal), 1 x HDMI (digitaal), 1 x VGA (analoog) Luidspreker Nee Functies Blauwlichtfilter, Flicker Free Vesa 100 x 100 Inbegrepen HDMI-kabel, Stroomkabel	

Verwachte initiële bestelling (aantallen kunnen bij definitieve bestelling nog worden aangepast):

Artikel	Stuksprijs (Excl. BTW)	Weging (aantal)
MiniPC	€	7
Desktopscherm	€	10
Volledige omschrijving van de aangeboden specificatie:		
Totaalprijs initiële bestelling (excl BTW):		€

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage G. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat document

Bijlage H. Raamovereenkomst

- I. Onderwijsstichting Arcade, statutair gevestigd te Hardenberg aan Vechtstraat 5b (7772 AX), geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 04083767, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd de heer S. van Slageren, in zijn hoedanigheid van Voorzitter College van Bestuur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

- II. _____, statutair gevestigd te _____, _____ (1234 XX), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer _____, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____, in zijn hoedanigheid van _____, hierna te noemen "Opdrachtnemer",

hierna, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, afzonderlijk te noemen "Partij" en gezamenlijk te noemen: "Partijen", verklaren dat deze Raamovereenkomst wordt aangegaan onder de volgende bepalingen en bedingen:

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever in het kader van zijn bedrijfsuitvoering behoefte heeft aan ICT hardware;
- Opdrachtgever een Raamovereenkomst wenst tot het leveren door Opdrachtnemer van ICT hardware, welke opdracht nader is omschreven in de offerteaanvraag;
- Opdrachtgever hiervoor een Europese openbare aanbesteding heeft gehouden, die op # oktober 2024 is gepubliceerd op TenderNed met de daarbij behorende documentatie, onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- Opdrachtnemer op ## 2024 een offerte heeft uitgebracht;
- Opdrachtgever de opdracht op ## 2024 heeft gegund aan # inschrijvers, waaronder Opdrachtnemer, die in staat zijn om invulling te geven aan alle omschreven ICT leveringen die zich in de komende jaren binnen het onderwijs van Opdrachtgever aandienen;
- Opdrachtgever op basis van deze Raamovereenkomst Opdrachtnemer opnieuw kan oproepen tot mededinging met het oog op het sluiten van een Nadere overeenkomst;
- op het moment van vervanging en/of uitbreiding de gecontracteerde inschrijvers door middel van minicompetities in de gelegenheid worden gesteld tot het uitbrengen van een offerte voor de nader te specificeren ICT hardware;
- Partijen deze raamovereenkomst met de aangehechte bijlagen aangaan, waarin de rechten, verplichtingen en beschrijvingen, welke de dienstverlening meer specifiek zullen betreffen, gedetailleerd worden geregeld.

Komen als volgt overeen:

Artikel 1 Begrippen

In deze overeenkomst worden de navolgende begrippen met een Begin-hoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

- 1.1 Algemene inkoopvoorwaarden: algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.
- 1.2 Bijlagen: een aanhangsel bij deze Raamovereenkomst, dat na door beide partijen te zijn geparafeerd, integraal deel uitmaakt van deze Raamovereenkomst. In de Bijlage zijn de voorwaarden en specificaties vermeld, waarnaar in deze Raamovereenkomst wordt verwezen.
- 1.3 Koopprijs: de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor de ICT-middelen te betalen vergoeding als nader gespecificeerd in de Nadere overeenkomst.
- 1.4 Nadere offerte/oproep tot mededinging: het verzoek van de Opdrachtgever tot de levering van ICT hardware zoals omschreven in het offerteverzoek.

- 1.5 Nadere overeenkomst: de afspraken onder de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Nadere overeenkomst complementeert de Raamovereenkomst in de volgende kernbedingen: specificatie van de ICT-middelen, omvang, aflevercondities, tarieven etc..
- 1.6 Raamovereenkomst: de afspraken op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is Opdrachtnemer tot mededinging op te roepen en Nadere overeenkomsten met deze te sluiten.

Artikel 2 Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is Opdrachtnemer op te roepen tot mededinging via een Nadere oproep tot mededinging. Op basis van de door Opdrachtnemer uitgebrachte Nadere offerte kan Opdrachtgever met Opdrachtnemer Nadere overeenkomsten sluiten.
- 2.2 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn van toepassing op alle Nadere overeenkomsten, die tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gesloten. De bepalingen van deze Raamovereenkomst hebben gelding behoudens indien en voor zover in een Nadere overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 2.3 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
 - 1) de Raamovereenkomst;
 - 2) Nota van Inlichtingen d.d. ## (Bijlage I);
 - 3) de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uitgebrachte offerteaanvraag in het kader van de openbare aanbestedingsprocedure ICT middelen d.d. ## (Bijlage II);
 - 4) de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van ## (Bijlage III)
 - 5) de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Opdrachtgever (Bijlage IV).Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Opdracht en de daarbij behorende bepalingen, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk eerst gekeken worden naar deze Raamovereenkomst en daarna, in aflopende volgorde van belangrijkheid, de Bijlagen zoals in dit artikel opgesomd. Indien toepassing van voornoemde rangorde geen uitkomst biedt, wordt de tegenstrijdigheid uitgelegd met inachtneming van redelijkheid en billijkheid.
- 2.4 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het leveren van ICT hardware en bijbehorende diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot de levering van ICT hardware en bijbehorende diensten, gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 2.5 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere overeenkomsten, die tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gesloten met betrekking tot opdrachten tot het verrichten van in een Offerteaanvraag gespecificeerde diensten, tenzij in een Nadere overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 2.6 Uit een Nadere overeenkomst wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke diensten en gedurende welke periode de desbetreffende Nadere overeenkomst wordt aangegaan.
- 2.7 Indien een Nadere overeenkomst tot stand is gekomen, is Opdrachtnemer, behouders een situatie van Overmacht, verplicht de in die Nadere overeenkomst opgenomen ICT hardware aan Opdrachtgever te leveren inclusief de bijbehorende diensten, in overeenstemming met de afspraken vastgelegd in die Nadere overeenkomst.
- 2.8 Indien Opdrachtnemer naar aanleiding van de Nadere offerteaanvraag van Opdrachtgever niet kan voldoen aan de gestelde responstermijn voor Opdrachtnemer of geen geschikt ICT hardware en bijbehorende diensten levert binnen de daarvoor gestelde oplevertermijn, verliest Opdrachtnemer zijn exclusieve recht tot offren en is Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende Nadere offerteaanvraag in eerste instantie uit te zetten bij de partijen met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst is aangegaan en, indien geen van de vijf partijen met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst is aangegaan, vervolgens de Nadere offerteaanvraag bij derden (dus buiten deze Raamovereenkomst) uit te zetten respectievelijk te plaatsen.

Artikel 3 Toepasselijke algemene voorwaarden

- 3.1 Op deze Raamovereenkomst alsmede op een opdracht tot het verrichten van diensten overeenkomstig een Nadere overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, voorzover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

Artikel 4 Inwerkingtreding en duur van de Raamovereenkomst

- 4.1 Deze overeenkomst is van kracht met ingang van 1 maart 2025 en heeft een looptijd van drie (3) jaar, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van zijn recht om de overeenkomst tussentijds te beëindigen als bepaald in deze overeenkomst.
- 4.2 Opdrachtgever heeft het recht na afloop van de in artikel 4.1 genoemde periode de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities als bepaald in deze overeenkomst te verlengen met een optie van drie maal één (1) jaar. Verlenging van deze overeenkomst zal plaatsvinden op initiatief van Opdrachtnemer. Uiterlijk drie (3) maanden voor de einddatum neemt Opdrachtnemer hierover contact op met Opdrachtgever. Op basis van de naleving van de gemaakte afspraken, wordt besloten om de samenwerking voort te zetten.
- 4.3 Het beëindigen van deze Raamovereenkomst, om welke reden dan ook, laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere overeenkomst(en) onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

Artikel 5 Tussentijdse beëindiging c.q. ontbinding overeenkomst

- 5.1 De in artikel 18 Algemene Inkoopvoorwaarden en elders in de Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden opgenomen bepalingen ten aanzien van ontbinding, gelden voor zowel de Raamovereenkomst als voor elke Nadere overeenkomst afzonderlijk.
- 5.2 Opdrachtnemer heeft in geval van een eindiging van deze Raamovereenkomst en de Nadere overeenkomst(en) geen recht op vergoeding door Opdrachtgever van eventueel door hem geleden schade wegens dat eindigen.
- 5.3 Voor zover op het moment van het eindigen (ontbinding, beëindiging en opzegging daaronder begrepen) van deze Raamovereenkomst op juiste wijze uitvoering is gegeven aan één of meer Nadere overeenkomsten, zullen die verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting (ongeacht of al is gefactureerd) geen voorwerp van ongedaan making zijn en zal voor die Nadere overeenkomsten alsnog een factuur kunnen worden verzonden met inachtneming van de voorwaarden voor facturering zoals bepaald in deze Raamovereenkomst.
- 5.4 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na de beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Raamovereenkomst in stand. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: het beschikbaar houden van reserveonderdelen, vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, de verplichtingen die ontstaan ten behoeve van geheimhouding.
- 5.5 Bij het eindigen van deze Raamovereenkomst, verleent Opdrachtnemer met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken zijn volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden op eerste verzoek van Opdrachtgever daarover afspraken te maken met Opdrachtgever en de opvolgende Opdrachtnemer(s).
- 5.6 De in dit artikel genoemde verplichtingen gelden ongeacht de reden van beëindiging van de Raamovereenkomst en Opdrachtgever is aan Opdrachtnemer in geen geval kosten verschuldigd voor de overdracht en afronding van de diensten zoals in dit artikel beschreven.

Artikel 6 Minicompetitie

- 6.1 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Nadere overeenkomsten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generlei

- aanspraken maken op het verkrijgen van Nadere overeenkomsten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 6.2 Nadere overeenkomsten met een totale waarde gelijk aan of hoger dan de drempelwaarde van € 5.000,- (excl. BTW) worden verstrekt aan de winnaar van de minicompetitie die voor de betreffende Nadere overeenkomst is uitgeschreven.
- 6.3 Voor Nadere overeenkomsten met een totale waarde lager dan de drempelwaarde van € 5.000,- (excl. BTW) staat het Opdrachtgever vrij de Nadere overeenkomst direct bij een van de Opdrachtnemers te plaatsen. Opdrachtgever baseert haar keuze voor de Opdrachtnemer op prijs, beschikbaarheid of levertijd, al naar gelang de specifieke behoefte op dat moment. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, bij twijfel over de marktconformiteit van de prijzen, ook voor opdrachten met een waarde lager dan de drempelwaarde een minicompetitie uit te schrijven.
- 6.4 Opdrachtnemer brengt binnen het in de nadere oproep tot mededinging aangegeven aantal dagen een nadere offerte uit aan Opdrachtgever.
- 6.5 Opdrachtgever beoordeelt de nadere offerte op basis van de in de Nadere overeenkomst vastgestelde criteria en informeert Opdrachtnemer met bekwame spoed over de uitkomst daarvan. Een afwijzing van de nadere offerte wordt gedaan onder vermelding van de relevante redenen.
- 6.6 Indien Opdrachtnemer bij herhaling nalaat een nadere offerte te doen, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst ontbinden.
- 6.7 Indien geen van de door Opdrachtgever tot mededinging opgeroepen Opdrachtnemers op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever een nadere offerte doet, mag Opdrachtgever de opdracht bij een derde plaatsen.

Artikel 7 Prijzen en indexering

- 7.1 Alle tarieven in de inschrijving en in de Nadere offerte(s)/oproepen tot mededinging zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
- 7.2 Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
- 7.3 De levering geschiedt franco, zonder bijkomende kosten met uitzondering van spoedleveringen en bestellingen onder de minimum bestelomvang of bestelbedrag. Voor bestellingen met een nettowaarde tot € 100,- inclusief BTW netto mag Opdrachtnemer een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief BTW in rekening brengen.
- 7.4 Tarieven dienen integraal ("all-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de Offerteaanvraag gestelde eisen en gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, transportkosten, reiskosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf. Meerwerk en eventuele naleveringen geschieden enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever en dienen door Opdrachtnemer conform eenzelfde prijsstelling te worden geoffreerd als de oorspronkelijke opdracht.
- 7.5 Gestanddoeningstermijn van een Nadere offerte is minimaal 30 kalenderdagen.
- 7.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de door Opdrachtnemer in (een) Nadere Offerte(s) aangeboden prijzen te benchmarken om de marktconformiteit van de prijzen te bepalen. Indien uit de benchmark blijkt dat Opdrachtgever 10% of meer goedkoper uit zou zijn bij andere leveranciers voor vergelijkbare ICT hardware voor de zakelijke markt, dan is Opdrachtgever gerechtigd om heronderhandeling van de tarieven te verzoeken dan wel de bestelling bij een derde leverancier te plaatsen.

Artikel 8 Factuur en betaling

- 8.1 De Koopprijs zal per Nadere overeenkomst worden gefactureerd digitaal in PDF.
- 8.2 Opdrachtgever ontvangt na uitvoering van de opdracht een gespecificeerde factuur. De in Nadere overeenkomst(en) voorkomende of hieruit voortvloeiende geldbedragen luiden in Euro's en zijn exclusief BTW.

- 8.3 Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een factuur, mits deze door Opdrachtgever ten aanzien van prijs en prijscondities in orde zijn bevonden.
- 8.4 Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan Opdrachtgever in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan niet worden gevorderd.

Artikel 9 Contactoverleg en rapportage

- 9.1 Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zullen een contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de uitvoering van deze Overeenkomst zullen onderhouden.
- 9.2 Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de wijze van uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze rapportage omvat tenminste:
 - a) Op tactisch niveau met als doel de relatie tussen Partijen en de uitvoering te evalueren. In dit overleg kunnen, voor zover aan de orde, besproken worden: prijsstellingen, kortingen, wijzigingen in de standaardconfiguratie en wijze waarop de opdrachten worden uitgevoerd. In dit overleg worden de hieromtrent eventueel nader gemaakte afspraken in een rapportage vastgelegd.
 - b. Op operationeel niveau met de voor ICT verantwoordelijke contactpersonen van Opdrachtgever. Bij geconstateerde problemen dient terugkoppeling plaats te vinden naar de contactpersoon van Opdrachtgever.
- 9.3 Opdrachtnemer zal zorg dragen voor adequate managementinformatie op basis waarvan voornoemde evaluaties plaatsvinden.
- 9.4 De kosten die voor Opdrachtnemer aan het overleg artikel 3.2 en rapportages zijn verbonden, worden geacht bij Tarieven te zijn inbegrepen.

Artikel 10 Garantie en verzekering

- 10.1 Opdrachtnemer garandeert dat de te verrichten werkzaamheden en leveringen worden uitgevoerd op een vakbekwame wijze en conform de afspraken zoals neergelegd in de Aanbestedingsdocumenten en deze overeenkomst.
- 10.2 Opdrachtnemer dient voldoende verzekerd te zijn voor eventuele schade die uit deze overeenkomst kan voortvloeien. De door Opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

Artikel 11 Integriteitsverklaring

- 11.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Raamovereenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van diensten onder Nadere Overeenkomsten, Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

Artikel 12 Algemene en bijzondere voorwaarden

- 12.1 De toepasselijkheid van de algemene en bijzonder voorwaarden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de prestatie te betrekken derden, is uitgesloten, tenzij daarvan in de Nadere Overeenkomst expliciet wordt afgeweken.
- 12.2 In het bestek zijn de volgende afspraken vastgelegd omtrent serviceverlening (de genoemde dagen zijn werkdagen):

Actie	Levertijd	Responsetijd	Reparatietijd	KPI
Leverbetrouwbaarheid				95%
Garantieafhandeling		1 dag	10 dagen	95%
Afhandeling buiten garantie		2 dagen	10 dagen	95%

De KPI wordt als volgt berekend: per kwartaal correct geleverde orderregels/ totaal aantal orderregels voor dat kwartaal. De KPI voor de categorieën garantieafhandeling wordt de KPI als volgt berekend: per kwartaal op tijd gerepareerde units binnen/buiten garantie/ totaal per kwartaal gerepareerde units binnen/buiten garantie

- 12.3 Ter registratie van eventuele tekortkomingen worden bovengenoemde KPI's berekend. Het niet halen van een KPI wordt in een overleg op tactisch niveau aan de orde gesteld en Opdrachtgever kan een "gele" kaart toekennen aan Opdrachtnemer. Deze "gele" kaart geldt als een berisping omtrent het niet nakomen van de opgedragen werkzaamheden. Bij twee "gele" kaarten wordt Opdrachtnemer voorlopig uitgesloten van minicompetities. Drie "gele" kaarten, welke worden afgegeven binnen de overeenkomstperiode, worden omgezet in een "rode" kaart. Het verstrekken van een "rode" kaart geeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst te beëindigen.
- 12.4 Opdrachtgever zal een "gele" kaart intrekken indien de Opdrachtnemer aantoonbaar heeft gemaakt het probleem waarvoor de "gele" kaart is toegekend, te hebben verbeterd naar de maatstaven zoals gesteld door Opdrachtgever of uit deze Overeenkomst en/of Nadere overeenkomst(en). Vooraf wordt door Opdrachtgever een termijn vastgesteld waarbinnen de Opdrachtnemer een verbetering moet uitvoeren of een verbetervoorstel kan indienen. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever.
- 12.5 Indien de Opdrachtnemer of Opdrachtgever het niet eens is met een toekenning van een "gele of rode" kaart, zal eerst een dialoog plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 In afwijking van artikel 11 Algemene Inkoopvoorwaarden is de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van de volgende schade en tot de daarbij genoemde maximumbedragen:
- a) dood- en letselschade tot een maximum van EUR 1.000.000, per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis;
 - b) zaakschade, bestaande uit de redelijke kosten van herstel of vervanging tot een maximum van EUR 500.000 per gebeurtenis;
 - c) schade die Opdrachtgever aantoonbaar lijdt als gevolg van het niet beschikbaar zijn van een Dienst, voor zover deze Dienst een elektronische communicatiedienst betreft, als gevolg van een toerekenbare tekortkoming Opdrachtnemer of als gevolg van een administratieve fout van Opdrachtnemer tot een maximum van EUR 2.500 per benadeelde met een maximum van EUR 250.000 per gebeurtenis;
 - d) aantoonbare redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade met maximum van EUR 250.000 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 13.2 Voor de schade genoemd onder a geldt een absoluut maximum van EUR 2.000.000 per jaar. Voor de schade genoemd onder b tot en met d geldt een absoluut maximum van EUR 1.000.000 gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 13.3 De in artikel lid 1 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur van Opdrachtnemer.
- 13.4 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor niet in lid 1 opgenomen schade, waaronder mede begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is te allen tijde uitgesloten.
- 13.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.
- 13.6 De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op vrijwaringen.
- 13.7 Indien Partijen naast het recht op schadevergoeding een boete zijn overeengekomen, zullen de eventueel verbeurde contractuele boetes en uitgekeerde en/of uit te keren bedragen op grond van vrijwaringen in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis.

- 13.8 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer en medewerkers van Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, in het bijzonder voor aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen.

Artikel 14 Rechtsverwerking, toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 Op deze Raamovereenkomst en alle daaronder afgesloten Nadere Opdrachten is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Nadere Opdracht zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 14.3 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten, al dan niet onder een Nadere Opdracht.
- 14.4 Indien één of meerdere bepalingen van deze Raamovereenkomst onjuist of niet bindend blijkt te zijn, blijven Partijen gebonden aan de overige bepalingen. Partijen zullen de niet bindende bepalingen zo snel mogelijk vervangen door een andere bepaling die wel bindend is en de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk nadert, waarbij Partijen het onderwerp en doel van de Raamovereenkomst in acht zullen nemen.
- 14.5 Partijen zullen met elkaar in overleg treden om geschillen, voortvloeiende uit of verband houdende met enige bepaling uit deze Raamovereenkomst en/of Nadere opdracht(en) in der minne proberen op te lossen. Geschillen die niet in onderling

Aldus overeengekomen d.d., in tweevoud opgesteld, geparafeerd en ondertekend te Hardenberg.

Bijlage I. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De inschrijver dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de inschrijver en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat Arcade ervan uitgaat dat de inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de inschrijver en Arcade aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer Arcade na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en Arcade corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Arcade dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de inschrijver. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij Arcade aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer Arcade na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de inschrijver.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de inschrijver of Arcade voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Arcade wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als Arcade aan de inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als Arcade nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Bijlage J. Algemene inkoopvoorwaarden

Zie separaat document.