



Europese openbare aanbesteding

ICT-Hardware Medewerkers

Ten behoeve van

Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio

Datum

Versie

CPV-code

25 september 2026

V1.0

30200000-1 Computeruitrusting en -
benodigdheden

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Over OoZ	4
1.2 Nederlandse taal	4
1.3 TenderNed	4
2. Opdracht	5
2.1 Percelen	5
2.2 Opdrachtomschrijving	5
2.3 Buiten scope	6
2.4 Omvang	6
3. Belangrijke informatie voor Inschrijvers	7
3.1 Contactpersoon	7
3.2 Planning	7
3.3 Nota's van Inlichtingen	7
3.4 Waar moet u als inschrijver aan voldoen om in te kunnen inschrijven?	7
3.5 Checklist	9
4. Gunningscriteria & Beoordeling	10
4.1 Gunningscriterium: Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)	10
4.2 Beoordelingscommissie	10
4.3 Subgunningscriterium Kwaliteit: Open Vragen	10
4.4 Subgunningscriterium Prijs	13
4.5 Monitoren van beloftes	13
5. Gunning	14
5.1 Voorlopige gunningsbeslissing	14
5.2 Bezwaar(termijn)	14
5.3 Verificatiegesprek	14
5.4 Definitieve gunning	14
6. Contracteren	15
6.1 Raamovereenkomst	15
6.2 Wachtkamerovereenkomst	15
6.3 Verwerkersovereenkomst	15
7. Overige voorwaarden	16
7.1 Inschrijven op deze aanbesteding	16
7.2 Samenwerkingsvormen	16

7.3	Eenmalig inschrijven	17
7.4	Concern	17
7.5	Ongeldige inschrijvingen	17
7.6	Onjuistheden/ onvolkomenheden etc.....	17
7.7	Voorbehoud	17
7.8	Vertrouwelijkheid gegevens en/of informatie	17
7.9	Klachten	18

Bijlagen

Bijlage 1	Programma van Eisen
Bijlage 2	Referentieformulier
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden (ARIV 2026)
Bijlage 4A	Raamovereenkomst
Bijlage 4B	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 4C	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 5	Prijzenblad
Bijlage 6	Format voor het stellen van vragen
Bijlage 7	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document behorend bij de Europese openbare aanbesteding 'ICT-Hardware Medewerkers' ten behoeve van Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio (hierna: OOOZ). In dit document leest u meer over de procedure, de Opdracht en de wijze waarop Inschrijvingen beoordeeld gaan worden. De bijlagen zoals genoemd bij de inhoudsopgave maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.

Wij nodigen u uit om een inschrijving in te dienen en vragen u daarbij rekening te houden met de uitgangspunten, informatie, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in dit Beschrijvend document, inclusief bijlagen.

1.1 Over OOOZ

OOOZ verzorgt openbaar onderwijs in Zwolle en regio. Dat doen we op 37 scholen met circa 2.000 collega's voor ongeveer 12.300 leerlingen in 10 gemeentes. Elke OOOZ-school heeft een eigen visie voor haar leerlingen. Wat dat betreft zijn onze scholen net zo divers als de maatschappij waarin we leven. Dat vinden we belangrijk. Want die diversiteit zorgt ervoor dat er écht iets te kiezen valt in onze regio. Onze scholen bevinden zich in drie sectoren: basisonderwijs, voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs.

Voor OOOZ is onderwijs: leren van elkaar en van de wereld. We treden de wereld met lef en verantwoordelijkheidsbesef tegemoet. Zo blijven we aangesloten en zoeken we vanuit waarderend perspectief steeds naar oplossingen. Ons onderwijs gaat verder dan alleen een mooi diploma. Onze missie is: mensen vol vertrouwen de wereld in sturen. Met een evenwichtig wereld- en zelfbeeld, voorzien van de kennis en vaardigheden om een eigen pad te gaan. Zo leveren wij onze bijdrage aan de levens van onze leerlingen en aan de maatschappij als geheel. Voor meer informatie over OOOZ kijkt u op <https://ooz.nl/>.

1.2 Nederlandse taal

Zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als de periode van uitvoering is de voertaal Nederlands. U dient uw Inschrijving in het Nederlands op te stellen (tenzij officieel uitgegeven documenten niet in het Nederlands beschikbaar zijn, in welk geval u moet zorgdragen voor een vertaling in het Nederlands).

1.3 TenderNed

De aanbesteding loopt volledig digitaal via TenderNed. U dient zich gratis eenmalig te registreren op dit platform. Als u al een registratie op TenderNed heeft, hoeft geen nieuwe registratie te worden gemaakt. Zorg dat u zich tijdig op de juiste wijze registreert bij TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed wordt verwezen naar de website van [TenderNed](#).

Let op!

Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van de Inschrijving te verifiëren of uw onderneming juist is geregistreerd op TenderNed en of een persoon bevoegd is om digitaal de Inschrijving in te dienen. Indien dit niet het geval is, dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan enkele dagen tot weken duren en Opdrachtgever heeft hier geen invloed op.

2. Opdracht

In dit hoofdstuk van het Beschrijvend document wordt de uit te voeren Opdracht omschreven. Op dit moment heeft Opdrachtgever een overeenkomst met één Opdrachtnemer op het gebied van het leveren van ICT-hardware voor de medewerkers. Deze overeenkomst loopt per 31 december 2026 van rechtswege af. Deze aanbestedingsprocedure wordt door Opdrachtgever uitgevoerd met als doel om met ingang van 1 januari 2027 een nieuwe Raamovereenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. Met de Inschrijver die binnen de rangorde op positie 2 eindigt wordt een Wachtkamerovereenkomst afgesloten.

2.1 Percelen

Deze Opdracht is niet verdeeld in percelen.

2.2 Opdrachtschrijving

OOZ is binnen deze aanbesteding op zoek naar een Opdrachtnemer die de organisatie de komende jaren gaat voorzien van ICT-hardware voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient de Opdracht uit te voeren in overeenstemming met het Programma van Eisen, zie Bijlage 1 van de Aanbestedingsdocumentatie.

De Opdracht wordt daarbij als volgt gedefinieerd:

- **Leveren van ICT-hardware**

Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de door OOOZ gewenste ICT-hardware. De ICT-hardware die Opdrachtnemer levert is nieuw en geschikt voor gebruik binnen een zakelijke omgeving (geen consumentenhardware). De scope van onderhavige aanbesteding is daarbij gericht op de volgende segmenten:

- o Laptops (Windows);
- o Desktops (Windows);
- o Beeldschermen;
- o Overige ICT-hardware en toebehoren (optioneel), waaronder:
 - Dockingstations.

Binnen deze aanbesteding worden geen specifieke producten of producttypes uitgevraagd. Het assortiment dat OOOZ afneemt wordt na gunning, in afstemming met Opdrachtnemer, door OOOZ vastgesteld en kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen. De eisen waaraan de te leveren ICT-hardware moet voldoen zijn opgenomen in het Programma van Eisen (Bijlage 1).

Met betrekking tot de prijsstelling van de door OOOZ af te nemen ICT-hardware wordt gewerkt met opslagpercentages die toegepast worden op de inkoop prijs van de Opdrachtnemer. De inkoop prijs van Opdrachtnemer moet op verzoek van OOOZ aangetoond worden. Per segment geldt een bandbreedte waarbinnen het opslagpercentage moet vallen; deze bandbreedtes zijn opgenomen in het Prijzenblad (Bijlage 5).

- **Ondersteunende dienstverlening**

OOZ wil rondom het gehele bestel- en leverproces zoveel mogelijk ontzorgd worden door de Opdrachtnemer. OOOZ verwacht daarbij dat de Opdrachtnemer een bestelportaal levert waarmee OOOZ toegang krijgt tot de overeengekomen productcatalogus. Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig leveren van de ICT-hardware, afhandelen van DOA's/garantiegevallen en de algemene ondersteuning van de organisatie bij vragen omtrent de geleverde ICT-hardware.

- **Gebruiksklaar opleveren (optioneel)**

De Opdrachtnemer kan verzocht worden om de door OOOZ bestelde ICT-hardware gebruiksklaar op te leveren. OOOZ heeft daarbij twee mogelijkheden; het gebruiksklaar laten afleveren van een device of het laten installeren van een device op locatie (inclusief kabelmanagement). Voorwaarden met betrekking tot het gebruiksklaar opleveren zijn opgenomen in het Programma van Eisen. Het gebruiksklaar opleveren is optioneel af te nemen door OOOZ. OOOZ zal per bestelling aangeven of zij de behoefte heeft om de devices gebruiksklaar te laten opleveren.

- **Verlengen van de garantieperiode (optioneel)**

De laptops en desktops die door Opdrachtnemer geleverd worden beschikken minimaal over 3 jaar 'pick up and return' garantie. Het moet daarbij mogelijk zijn om de garantietermijn te verlengen met 1 of 2 jaar. Het verlengen van de garantieperiode is optioneel en OOO zal per bestelling aangeven of dit gewenst is.

2.3 Buiten scope

Deze aanbesteding heeft nadrukkelijk geen betrekking op de volgende onderdelen:

- Het leveren van Apple hardware;
- Het leveren van Google hardware;
- Het leveren van hardware ten behoeve van infrastructuur (bijvoorbeeld switches en accesspoints);
- Het leveren van audiovisuele middelen, zoals digiborden of presentatieapparatuur.

2.4 Omvang

Binnen de te sluiten Raamovereenkomst zijn de onderstaande segmenten ICT-hardware opgenomen. Per segment is de geschatte jaarlijkse financiële afname aangegeven. Deze bedragen worden binnen het Prijzenblad (Bijlage 5) gebruikt als fictieve inkoopwaarde om Inschrijvingen onderling te kunnen vergelijken.

Segment	Geschatte jaarlijkse financiële afname
Laptops (Windows)	€ 480.000,-
Desktops (Windows)	€ 48.000,-
Beeldschermen	€ 60.000,-
Overige ICT-hardware en toebehoren	€ 12.000,-
Totaal	€ 600.000,-

De bovengenoemde bedragen zijn enkel ter indicatie opgenomen. Inschrijvers kunnen hier geen rechten aan ontleen, bijvoorbeeld in de zin van een afname- en/of omzetgarantie.

Op basis van de huidige informatie van OOO is het de verwachting dat de opdrachtwaarde uit kan komen op ongeveer € 600.000,- exclusief btw per jaar. Om enige mate van flexibiliteit te behouden, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een marktbrede kostenstijging, kiest OOO ervoor om een hogere maximale omvang van de Raamovereenkomst toe te passen. De maximale omvang van de Raamovereenkomst (voor de gehele looptijd, inclusief optie jaren) wordt door OOO vastgesteld op € 4.000.000,-.

3. Belangrijke informatie voor Inschrijvers

In dit hoofdstuk van het Beschrijvend document hebben wij voor u de belangrijkste informatie over deze aanbestedingsprocedure op een rij gezet. U leest hier onder andere aan welke eisen en voorwaarden u als Inschrijver dient te voldoen om te kunnen inschrijven. Wij adviseren u om de checklist zoals aan het eind van dit hoofdstuk te gebruiken bij het voorbereiden van de Inschrijving.

3.1 Contactpersoon

Deze aanbestedingsprocedure wordt begeleid door Helder Inkoopadvies. Bij eventuele algemene vragen en/of problemen kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon. Het is niet toegestaan om over deze aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van Opdrachtgever. Doet u dit wel, dan wordt u uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Contactpersoon	Gegevens
Thijs Kruger	thijs@helderinkoopadvies.nl 06-12551228

Let op: alle (inhoudelijke) vragen over de aanbestedingsprocedure of de Opdracht dient u te stellen via de Nota's van Inlichtingen.

3.2 Planning

Onderstaand treft u de planning aan van de aanbestedingsprocedure. Deze planning is indicatief. Wij behouden ons het recht voor om de planning te wijzigen. Mocht dit gebeuren, dan brengen wij u daar tijdig van op de hoogte via TenderNed.

Moment	Datum/ Tijdstip
Publicatie	25 september 2026
Sluiting 1e Nota van Inlichtingen	9 oktober 2026, 10:00 uur
Beschikbaar stellen Nota van Inlichtingen 1	16 oktober 2026
Sluiting 2e Nota van Inlichtingen	23 oktober 2026, 10:00 uur
Beschikbaar stellen Nota van Inlichtingen 2	29 oktober 2026
Deadline indienen Inschrijving	9 november 2026, 10:00 uur
Versturen voorlopige gunningsbeslissing	25 november 2026
Bezwaartermijn	25 november – 16 december 2026
Definitieve gunning	17 december 2026
Start Raamovereenkomst	1 januari 2027

3.3 Nota's van Inlichtingen

Wanneer u (inhoudelijke) vragen heeft over de aanbestedingsprocedure of de Opdracht, dan dient u deze in te dienen voor de Nota van Inlichtingen. Tijdens deze aanbestedingsprocedure zijn er twee Nota's van Inlichtingen. Het is toegestaan om tijdens de 2e Nota van Inlichtingen ook nieuwe vragen te stellen.

Voor het stellen van vragen dient u gebruik te maken van **Bijlage 6 'Format Nota van Inlichtingen'**. Deze kunt u, rekening houdend met de deadline zoals opgenomen in de planning, aanleveren via de berichtenmodule van TenderNed. Te laat ingediende vragen worden in beginsel niet door ons beantwoord. De antwoorden op de gestelde vragen worden door Opdrachtgever gepubliceerd door middel van een (geanonimiseerde) Nota van Inlichtingen.

Na de Nota('s) van Inlichtingen wordt verondersteld dat alle aanbestedingsstukken voor u duidelijk en eenduidig zijn.

3.4 Waar moet u als Inschrijver aan voldoen om in te kunnen inschrijven?

Als u wilt Inschrijven op deze aanbesteding, dan dient u aan een aantal eisen en voorwaarden te voldoen. Deze eisen en voorwaarden zijn opgenomen in deze paragraaf. Wanneer u hier niet aan

voldoet, dan zal uw Inschrijving als ongeldig verklaard worden. U komt daarmee niet langer in aanmerking voor de opdracht.

Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA mogen niet van toepassing zijn op u als Inschrijver. Inschrijver dient het UEA volledig en correct in te vullen en deze (rechtsgeldig ondertekend) in te dienen bij Inschrijving. Deze rechtsgeldigheid moet blijken uit het uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel¹, welke u bij Inschrijving in moet dienen.

Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.

De bijbehorende bewijsmiddelen worden opgevraagd bij de voorlopige gunningsbeslissing (lees: bij de winnaar die de Opdracht (voorlopig) gegund krijgt).

Schrijft u in als Combinatie of zet u een Derde in om aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moeten alle betrokkenen een afzonderlijke UEA indienen.

Geschiktheidseis 1: Kerncompetenties (referenties)

Om de technische bekwaamheid van u als Inschrijver vast te stellen, dient aangetoond te worden dat u over de onderstaande kerncompetenties beschikt. U dient hiervoor gebruik te maken van Bijlage 2 'Referentieformulier'. U dient de ingevulde bijlage direct bij Inschrijving aan te leveren. Uit het Referentieformulier moet concreet blijken dat u over de gevraagde ervaring (kerncompetentie) beschikt.

Voor het indienen van referenties gelden de volgende voorwaarden:

1. U dient slechts één referentie per kerncompetentie in.
2. Het is toegestaan om dezelfde referentie te gebruiken voor het invullen van meerdere kerncompetenties.
3. Uw referenties zijn, gerekend vanaf de deadline voor inschrijving, niet ouder dan 3 jaar. Mocht uw referentie ouder zijn, dan kunt u enkel een beroep doen op de ervaring die gedurende de afgelopen 3 jaar opgedaan is.
4. U kunt geen beroep doen op ervaring die u in de toekomst gaat opdoen bij de referent.

Bij deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende kerncompetenties van toepassing:

Kerncompetentie A: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van Microsoft devices (laptops en desktops) aan een organisatie, inclusief het gebruiksklaar opleveren. De minimale omvang van de referent van Inschrijver betreft € 300.000,- over een looptijd van twaalf aaneengesloten maanden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referent. Indien uit deze controle blijkt dat de opgave in de Inschrijving afwijkt van hetgeen de contactpersoon meldt, en u daarmee niet beschikt over de kerncompetentie, dan wordt u uitgesloten van de aanbesteding.

Schrijft u in als Combinatie, dan dient u gezamenlijk te voldoen aan de gestelde kerncompetenties.

¹ Uit het uittreksel moet blijken dat de persoon die het UEA ondertekent, daartoe rechtsgeldig bevoegd is. Indien van toepassing dienen bovenliggende uittreksels te worden overgelegd, net zo lang tot daarin de natuurlijk persoon benoemd is die het UEA heeft ondertekend. Indien uit het handelsregister blijkt dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moet het UEA door deze twee of meer personen worden ondertekend.

Geschiktheidseis 2: Aansprakelijkheidsverzekering

U moet deugdelijk verzekerd zijn tegen aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering van u als Inschrijver dekt minimaal € 500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000,- per jaar. Bij voorlopige gunning moet u een geldig polisblad of verzekeringscertificaat overleggen.

Schrijft u in als Combinatie, dan dient iedere deelnemer van de Combinatie afzonderlijk te voldoen aan de gestelde verzekeringseis. Dit, aangezien de verzekering van de ene combinant het handelen van de andere combinant niet dekt en andersom. Dit is uitsluitend anders indien u als Combinatie één separate verzekering heeft afgesloten, dan volstaat die (gezamenlijke) verzekering.

3.5 Checklist

Wanneer u wilt inschrijven op deze aanbesteding, dan moet u vóór de in paragraaf 3.2 genoemde deadline de onderstaande documenten direct bij de Inschrijving indienen via TenderNed.

Nr.	Onderdeel	Voorwaarden
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend
2	Uittreksel(s) Kamer van Koophandel	- Niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijven
3	Referentieformulier	- Conform Bijlage 2
4	Prijzenblad <i>In Excel-format en PDF (rechtsgeldig ondertekend)</i>	- Conform bijlage 5 - Aanleveren in Excel-format - Aanleveren in PDF-format, rechtsgeldig ondertekend
5	Beantwoording Gunningscriterium Kwaliteit 'Open vragen'	- Aanleveren als één PDF-bestand - Maximaal 6 A4 (1 + 2 + 3).

Mocht u een voorlopige gunning ontvangen van de Raamovereenkomst of de Wachtkamerovereenkomst, dan moet u binnen 10 kalenderdagen de onderstaande bewijsmiddelen aanleveren.

Onderdeel	Voorwaarden
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Niet ouder dan 2 jaar op het moment van Inschrijving
Verklaring Belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden op het moment van Inschrijving
Polis aansprakelijkheidsverzekering of verzekeringscertificaat	Conform de verzekerde bedragen uit geschiktheidseis 2 en de Raamovereenkomst.

4. Gunningscriteria & Beoordeling

Als u als Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden, dan komt u in aanmerking voor beoordeling van de gunningscriteria. In dit hoofdstuk leest u op welke wijze bepaald zal worden welke Inschrijver de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) heeft ingediend. Daarnaast wordt uiteengezet wat u dient aan te leveren voor ieder gunningscriterium.

4.1 Gunningscriterium: Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)

Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De BPKV wordt bepaald aan de hand van de volgende (sub)gunningscriteria:

Subgunningscriterium	Punten
Kwaliteit: Open vragen	70
Open vraag 1: Duurzaamheid en circulariteit	10
Open vraag 2: Klantenservice en dienstverlening	20
Open vraag 3: Bestelproces en logistiek	40
Prijs: Inschrijfsom	30
Totaal	100

4.2 Beoordelingscommissie

De kwalitatieve (sub)gunningscriteria wordt beoordeeld door een beoordelingscommissie die aangesteld is door Opdrachtgever. De functionarissen die onderdeel uitmaken van deze beoordelingscommissie beschikken over de vereiste expertise om de Inschrijvingen op de gevraagde kwalitatieve onderdelen inhoudelijk te beoordelen. De beoordelingscommissie bestaat uit de volgende functionarissen:

- Adviseur ICT
- Vertegenwoordiger VO
- Vertegenwoordiger GO
- Adviseur Inkoop & Contractmanagement

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de samenstelling van de beoordelingscommissie (bij onvoorziene omstandigheden) te wijzigen. Daarbij wordt gegarandeerd dat iedere Inschrijving altijd door dezelfde beoordelingscommissie wordt beoordeeld.

De beoordelingscommissie wordt bij de beoordeling procesmatig begeleid door de adviseur van Helder Inkoopadvies.

4.3 Subgunningscriterium Kwaliteit: Open Vragen

Bij dit subgunningscriterium wordt u verzocht om een aantal open vragen schriftelijk uit te werken.

U dient de onderstaande open vragen uit te werken. Bij iedere open vraag is aangegeven hoeveel A4 u maximaal mag gebruiken voor de beantwoording. Uw beantwoording maakt integraal onderdeel uit van uw Inschrijving. Opdrachtgever houdt u hier onvoorwaardelijk aan tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Hier mogen dus ook geen aanvullende kosten aan verbonden zijn, tenzij nadrukkelijk aangegeven is dat dit wel toegestaan is.

Indien u meer pagina's indient dan toegestaan, dan wordt het teveel ingediende niet beoordeeld door de beoordelingscommissie. Het is daarnaast niet toegestaan om aanvullende bijlagen toe te voegen of te verwijzen naar externe (web)pagina's, tenzij dit nadrukkelijk is toegestaan bij de omschrijving van de open vraag.

Open vraag 1: Duurzaamheid en circulariteit

Opdrachtgever hecht grote waarde aan duurzaam gebruik van ICT-hardware binnen het onderwijs. In het kader hiervan wil OOO dat Inschrijver antwoord geeft op de volgende deelvraag:

- 1) Beschrijf op welke wijze u met uw dienstverlening en advies bijdraagt aan duurzaamheid en circulariteit binnen een scholengomgeving. Ga daarbij in op:
 - Energie-efficiëntie van geadviseerde hardware (bijvoorbeeld Energy Star, EPEAT, TCO Certified);
 - Inzet van duurzame of gerecyclede materialen in producten en verpakkingen;
 - Concrete mogelijkheden voor hergebruik, refurbishment, take-back of recycling na einde levensduur;
 - Beleid en praktijk ten aanzien van CO₂-reductie in productie en logistiek;
 - Rapportagemogelijkheden over duurzaamheid richting Opdrachtgever.

Voor de beantwoording van deze open vraag mag u maximaal 1 A4 (lettertype Arial 10) gebruiken.

Open vraag 2: Klantenservice en dienstverlening

Scholen vragen om een betrouwbare, laagdrempelige en onderwijsgerichte dienstverlening. OOO vindt het belangrijk dat de dienstverlening van de Opdrachtnemer toegespitst is op gebruikers in het primair en voortgezet onderwijs. In het kader van klantenservice en dienstverlening dient u de volgende deelvraag te beantwoorden:

- 1) Beschrijf hoe uw klantenservice en dienstverlening zijn ingericht voor een organisatie met meerdere schoollocaties en gebruikers, en hoe deze dienstverlening aansluit op de dagelijkse praktijk van het primair en voortgezet onderwijs. Behandel daarbij:
 - De bereikbaarheid en responstijden van uw servicedesk tijdens schooltijden;
 - De wijze waarop meldingen van storingen, defecten en garantiegevallen worden afgehandeld;
 - De beschikbaarheid van een vast aanspreekpunt of accountmanager;
 - Uw ervaring met dienstverlening binnen een onderwijs- of vergelijkbare publieke omgeving;
 - De manier waarop u communiceert met scholen over lopende meldingen en voortgang;
 - Welke managementinformatie beschikbaar is via het portaal en welke handelingen OOO binnen het portaal zelf kan uitvoeren (zonder tussenkomst van Opdrachtnemer).

Voor de beantwoording van deze open vraag mag u maximaal 2 A4 (lettertype Arial 10) gebruiken.

Open vraag 3: Bestelproces en logistiek

Opdrachtgever wenst een efficiënt, transparant en betrouwbaar bestel- en logistiek proces dat aansluit bij de operationele praktijk van scholen. Inschrijver dient antwoord te geven op:

- 1) Het bestelproces voor scholen (bijvoorbeeld via een online bestelportaal of vaste bestelprocedure);
- 2) Op welke wijze ontzorgt u de scholen rondom het bestelproces?
- 3) Hoe zorgt Inschrijver voor zo gunstig mogelijke inkoop tarieven, zodat er altijd sprake is van marktconforme aanbiedingen?
- 4) Op welke wijze zet Inschrijver aanvragen van OOO in mededinging uit binnen de markt?
- 5) De wijze waarop piekbelastingen (zoals de start van het schooljaar of bulkbestellingen) worden opgevangen;

6) De informatievoorziening rondom bestellingen (orderbevestiging, pakbonnen, track & trace).

Voor de beantwoording van deze open vraag mag u maximaal 3 A4 (lettertype Arial 10) gebruiken.

Beoordelingskader

Het beoordelingskader voor de beoordeling van de bovenstaande open vragen is als volgt:

Oordeel	Uitleg	Score
Uitstekend	Inschrijver heeft antwoord gegeven op alle deelvragen en daarnaast zijn onderstaande elementen van toepassing: - De antwoorden van Inschrijver sluiten uitstekend aan bij de uitvoering van de Opdracht; - De beantwoording van Inschrijver is zeer concreet en uitstekend onderbouwd. - Inschrijver biedt meerwaarde en/of heeft de verwachtingen van de beoordelingscommissie overtroffen.	100% van de aangegeven score
Goed	Inschrijver heeft antwoord gegeven op alle deelvragen en daarnaast zijn onderstaande elementen van toepassing: - De antwoorden van Inschrijver sluiten goed aan bij de uitvoering van de Opdracht; - De beantwoording van Inschrijver is concreet en goed onderbouwd. - De beantwoording van Inschrijver voldoet aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.	70% van de aangegeven score
Matig	Eén of meerdere van onderstaande elementen zijn van toepassing: - Inschrijver heeft niet (geheel) antwoord gegeven op (aspecten van) alle deelvragen; - De antwoorden van Inschrijver sluiten in beperkte mate aan bij de uitvoering van de Opdracht; - De beantwoording van Inschrijver is in beperkte mate concreet en onderbouwd. - De beantwoording van Inschrijver voldoet beperkt aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.	30% van de aangegeven score
Onvoldoende	Eén of meerdere van onderstaande elementen zijn van toepassing: - Inschrijver heeft op meerdere deelvragen geen antwoord gegeven OF de beantwoording van de open vraag ontbreekt volledig; - De antwoorden van Inschrijver sluiten niet aan bij de uit te voeren Opdracht. - De beantwoording van Inschrijver voldoet niet aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.	0% van de aangegeven score

Hoe wordt er beoordeeld?

De open vragen worden beoordeeld door de beoordelingscommissie zoals omschreven in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document. Iedere beoordelaar zal daarbij eerst zorgdragen voor een individuele beoordeling. Er wordt daarbij, gerelateerd aan het beoordelingskader, één (voorlopige) score per open vraag toegekend. Vervolgens vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats waarbij alle individuele oordelen worden besproken. De beoordelingscommissie krijgt daarbij de gelegenheid om, aan de hand van de argumenten van medebeoordelaars, het oordeel te herzien. Iedere beoordelaar stelt vervolgens het definitieve oordeel vast voor iedere open vraag. Op basis daarvan wordt er, per open vraag, een **gemiddelde score** berekend. Deze score wordt toegekend aan u als Inschrijver. De scores worden afgerond op twee decimalen.

4.4 Subgunningscriterium Prijs

Voor het subgunningscriterium prijs wordt u verzocht om **Bijlage 5** (Prijzenblad) volledig in te vullen. Bij het indienen van uw prijs gelden de volgende voorwaarden:

- Voor het aanbieden van de opslagpercentages gelden de uitgangspunten zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Inschrijver moet daarbij rekening houden met de bandbreedtes zoals aangegeven binnen het Prijzenblad. Een opslagpercentage buiten de bandbreedte leidt tot ongeldigverklaring van de Inschrijving;
- Alle (uur)tarieven worden aangeboden exclusief btw;
- Alle (uur)tarieven zijn all-in. Dit betekent dus dat u voor de uitvoering van de Opdracht geen andere kosten in rekening kan brengen, dan aangegeven op het Prijzenblad (tenzij deze mogelijkheid elders in de Aanbestedingsdocumentatie wél wordt geboden);
- Alle (uur)tarieven zijn marktconform en reëel en u maakt geen misbruik van de prijssystematiek (manipulatieve Inschrijving). Ingeval van een irreële, strategische of manipulatieve inschrijving wordt de Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

Inschrijvers worden vergeleken op basis van de totale inschrijfsom, zoals berekend op het Prijzenblad. Daarbij geldt dat de Inschrijver met de laagste inschrijfsom de maximale punten krijgt toegekend. De score van de overige Inschrijvers wordt vervolgens naar rato berekend ten opzichte van de laagste inschrijfsom. De formule is daarbij als volgt:

$$(\text{laagste inschrijfsom} / \text{inschrijfsom Inschrijver}) \times \text{maximale punten inschrijfsom}$$

Het door u ingediende Prijzenblad wordt beoordeeld door de adviseur van Helder Inkoopadvies, waarbij de score op het subgunningscriterium prijs wordt berekend. De scores worden afgerond op twee decimalen. Informatie over de prijs van Inschrijvers (inclusief de toegekende punten) wordt pas aan de beoordelingscommissie kenbaar gemaakt nadat de beoordeling van het subgunningscriterium Kwaliteit volledig is afgerond. Tijdens het beoordelen van het subgunningscriterium Kwaliteit hebben de beoordelaars dus geen inzicht in of kennis van de ingediende prijzen.

4.5 Monitoren van beloftes

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een samenwerking met een Opdrachtnemer waarbij afspraken, voortkomend uit de ingediende Inschrijving, worden nageleefd. Daarbij wil Opdrachtgever voorkomen dat Inschrijvers binnen de beantwoording van het (sub)gunningscriterium Kwaliteit beloftes doen die in de praktijk niet nagekomen (kunnen) worden. Om die reden dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat beloftes die binnen de Inschrijving gedaan zijn door Opdrachtgever omgezet kunnen worden naar indicatoren die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gemonitord worden.

Indien de Opdrachtgever besluit om beloftes te monitoren, dan worden resultaten tijdens het periodieke overleg tussen Partijen besproken. Mocht Opdrachtgever van mening zijn dat de Opdrachtnemer geen invulling geeft aan de beloftes, dan moet Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een concreet verbeterplan aanleveren. Binnen dit verbeterplan bepalen Partijen gezamenlijk binnen welke termijn de resultaten opnieuw gemeten worden. Mocht Opdrachtnemer naar mening van de Opdrachtgever geen verbetering laten zien, dan heeft de Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer te ontbinden en (indien gewenst) een beroep te doen op de Wachtkamerovereenkomst.

5. Gunning

5.1 Voorlopige gunningsbeslissing

De behaalde punten op alle (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. Op basis van de ontvangen Inschrijvingen zullen wij vaststellen welke Inschrijver de hoogste totaalscore heeft behaald op alle (sub)gunningscriteria gezamenlijk. Aan die Inschrijver zal de Opdracht voorlopig worden gegund.

Daarbij geldt het volgende:

- Mochten twee of meer Inschrijvers een gelijke totaalscore behalen, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het (sub)gunningscriterium Kwaliteit.
- Mocht de score op het (sub)gunningscriterium Kwaliteit tussen deze Inschrijvers ook gelijk zijn, dan vindt er een loting plaats door een onafhankelijk notaris.

Alle Inschrijvers ontvangen, via TenderNed, gelijktijdig bericht van de voorlopige gunningsbeslissing. Inschrijvers die worden afgewezen ontvangen daarbij, naast een scoreoverzicht, een onderbouwing van de behaalde scores op het (sub)gunningscriterium Kwaliteit (inclusief de redenen waarom de voorlopig gegunde Inschrijver, indien van toepassing, een hogere score heeft behaald). Wij benadrukken dat een voorlopige gunning geen acceptatie van het aanbod van de Inschrijver betreft. Hier is pas sprake van bij ondertekening van de Raamovereenkomst.

5.2 Bezwaar(termijn)

Direct na aanlevering van de Voorlopige gunningsbeslissing start de bezwaartermijn. De bezwaartermijn bij deze aanbestedingsprocedure is 20 kalenderdagen. Mocht een afgewezen Inschrijver het niet eens zijn met de Voorlopige gunningsbeslissing, dan kunt u daartegen gedurende de bezwaartermijn bezwaar maken. U doet dit door een kort geding te starten bij de rechtbank Overijssel, locatie Zwolle. U dient via TenderNed een kopie van uw dagvaarding aan te leveren bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Na afloop van de bezwaartermijn kunt u niet langer in bezwaar gaan tegen de voorlopige gunningsbeslissing.

5.3 Verificatiegesprek

De Inschrijver die de voorlopige gunningsbeslissing ontvangt, dient er rekening mee te houden dat er een verificatiegesprek georganiseerd kan worden. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan een verificatiegesprek, dan zal dit bij – of zo spoedig mogelijk na – de voorlopige gunningsbeslissing kenbaar worden gemaakt. Inschrijver wordt vóór het verificatiegesprek geïnformeerd over de onderwerpen die behandeld gaan worden. Mocht uit het verificatiegesprek blijken dat Inschrijver niet in overeenstemming met de Aanbestedingsdocumentatie heeft ingeschreven, dan zal Opdrachtgever de voorlopige gunningsbeslissing herzien.

5.4 Definitieve gunning

Wanneer er tijdens de bezwaartermijn geen bezwaren worden ingediend, zal de Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning van de opdracht. Alle inschrijvers ontvangen daarvan gelijktijdig bericht via TenderNed.

6. Contracteren

6.1 Raamovereenkomst

Bij definitieve gunning zal Opdrachtgever een Raamovereenkomst aangaan met één Opdrachtnemer. De looptijd van deze Raamovereenkomst is aangegeven in onderstaande tabel. De verlengingsopties kunnen enkel door Opdrachtgever ingezet worden. Er is dus sprake van eenzijdige verlenging van de Raamovereenkomst door Opdrachtgever.

Looptijd Raamovereenkomst	
Startdatum:	1 januari 2027
Einddatum:	31 december 2028
Initiële looptijd:	24 maanden
Verlengingsopties:	Driemaal (3) met één (1) jaar

De concept Raamovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage 4A. Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV 2026) van toepassing (Bijlage 3). Eventuele gewenste aanpassingen van de concept Raamovereenkomst dient u kenbaar te maken tijdens de Nota van Inlichtingen.

Motivatie looptijd Raamovereenkomst: De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor een beoogde looptijd van maximaal vijf (5) jaar. Deze looptijd is bewust gekozen en sluit aan bij het door Opdrachtgever gehanteerde afschrijvingsbeleid voor ICT-hardware, waarin voor de betreffende productgroep een afschrijvingstermijn van vijf jaar wordt toegepast. Door het hanteren van een looptijd die gelijk is aan de afschrijvingstermijn, wordt beoogd dat de Raamovereenkomst gedurende de gehele looptijd optimaal kan aansluiten op de levenscyclus van de afgenomen hardware. Dit betekent dat de kans groot is dat binnen de looptijd van de Raamovereenkomst een volledige vervangingscyclus van ICT-hardware wordt doorlopen, variërend van initiële levering tot vervanging aan het einde van de technische en economische levensduur.

6.2 Wachtkamerovereenkomst

Met de Inschrijver die op plek 2 in de rangorde eindigt sluit Opdrachtgever een Wachtkamerovereenkomst. Deze Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten voor de duur van 24 maanden. Mocht de Raamovereenkomst met de beoogde Opdrachtnemer uiteindelijk niet tot stand komen, of vroegtijdig worden beëindigd, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om een beroep te doen op de Wachtkamerovereenkomst. Opdrachtgever kan echter ook besluiten om, indien vereist, een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure te starten.

De concept Wachtkamerovereenkomst is bijgevoegd als **Bijlage 4B**. Eventuele gewenste aanpassingen van de concept Wachtkamerovereenkomst dient u kenbaar te maken tijdens de Nota van Inlichtingen.

6.3 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever is van mening dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht te kwalificeren is als 'verwerker' in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Om die reden zal er tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst worden gesloten.

De concept Verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als **Bijlage 4C**. Eventuele gewenste aanpassingen van de concept Verwerkersovereenkomst dient u kenbaar te maken tijdens de Nota van Inlichtingen.

7. Overige voorwaarden

7.1 Inschrijven op deze aanbesteding

Wanneer u gaat inschrijven op deze aanbesteding, dan gelden daarbij de volgende inschrijvingsvoorwaarden:

- Het is alleen toegestaan om in te schrijven via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze zijn ingediend worden niet geaccepteerd, tenzij aantoonbaar sprake is van een storing van TenderNed (aan te tonen middels een bericht van TenderNed, en waarbij artikel 2.109 en artikel 2.109a Aw2012 in acht moeten worden genomen).
- U dient de Inschrijving vóór het verstrijken van de deadline voor inschrijving in te dienen. Na het verstrijken van het aangegeven tijdstip sluit de kluis en is het niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving is volledig voor rekening en risico van u als Inschrijver.
- Het is niet toegestaan om 'varianten' in te dienen of onder voorwaarden in te schrijven.
- Voor de door Opdrachtgever aangeleverde bijlagen geldt dat u uitsluitend deze mag gebruiken en invullen. Het is – op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om de bijlagen qua opmaak of inhoud aan te passen.
- De gestandsdoeningstermijn van de Inschrijving is minimaal 3 maanden. Wanneer één van de afgewezen Inschrijvers een kort geding begint, dan wordt de gestandsdoeningstermijn verlengd met 1 maand tot na de uitspraak in kort geding.
- U ontvangt geen inschrijfkostenvergoeding voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
- **Akkoordverklaring:** Op het moment dat u inschrijft op deze aanbesteding, gaat u automatisch onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van alle aangeleverde Aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met wijzigingen die binnen de Nota's van Inlichtingen zijn doorgevoerd. Na de Nota's van Inlichtingen staat de inhoud van de documenten vast en worden er geen wijzigingen meer doorgevoerd.
- Door in te schrijven op deze aanbesteding accepteert u als Inschrijver de concept Raamovereenkomst en de toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud.

7.2 Samenwerkingsvormen

Het is toegestaan om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemers. Dit kan op basis van een Combinatie, een beroep op een Derde of door de inzet van Onderaannemers. In deze paragraaf worden de voorwaarden die bij deze vormen van toepassing zijn nader uiteengezet.

Combinatie

Indien u samen met één of meerdere onderaannemers de gezamenlijke verantwoordelijkheid wil dragen voor uitvoering van de Opdracht (en gezamenlijk één inschrijving indient), dan kunt u besluiten om in te schrijven als Combinatie.²

Wanneer u als Combinatie inschrijft, dan dient u dit aan te geven binnen **deel II A** van het UEA. Zie daarnaast paragraaf 3.5 voor de criteria die voor iedere deelnemer van de Combinatie van toepassing zijn. U dient daarnaast voor de Combinatie één penvoerder aan te wijzen, met wie uitsluitend de communicatie zal plaatsvinden.

² Het staat de afzonderlijke combinanten in dat geval niet vrij nog een eigen Inschrijving te doen. Ook is het voor combinanten niet toegestaan om als onderaannemer bij een andere Inschrijving betrokken te zijn.

Alle combinanten aanvaarden zowel gezamenlijke als hoofdelijke aansprakelijkheid voor de Inschrijving als voor de nakoming en uitvoering van alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Beroep op een Derde

Het is toegestaan om voor één van de gestelde geschiktheidseisen, zie paragraaf 3.5, een beroep te doen op een 'Derde' (bijvoorbeeld de holding of een andere ondernemer). Daarbij is het een verplichting dat de Derde gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst daadwerkelijk betrokken is bij de uitvoering. U dient de inzet van een Derde te melden binnen **deel II C** van het UEA. De desbetreffende Derde dient daarnaast een eigen rechtsgeldig ondertekende UEA aan te leveren.

Onderaanneming

Wanneer u een gedeelte van de Opdracht wilt laten uitvoeren door een andere ondernemer, dan is sprake van Onderaanneming. De inzet van Onderaannemers dient u te melden in **deel II D** van het UEA. De hoofdaannemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de deugdelijke uitvoering van de Opdracht.

7.3 Eenmalig inschrijven

U mag bij deze aanbestedingsprocedure slechts éénmaal een Inschrijving indienen. Dit kan zelfstandig, als onderdeel van een Combinatie of als onderaannemer. Het is dus niet toegestaan om als Inschrijver betrokken te zijn bij meerdere Inschrijvingen. Mocht daar wel sprake van zijn, dan zullen alle Inschrijvingen waarbij u betrokken bent ongeldig verklaard worden.

7.4 Concern

Voor ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren geldt dat er alleen separaat van elkaar ingeschreven kan worden indien - bij twijfel over de vraag of sprake is van een zelfstandige Inschrijving en/of onderlinge afstemming - aangetoond kan worden dat de Inschrijvingen volledig onafhankelijk van elkaar opgesteld zijn. Deze onderbouwing dient u op eerste verzoek aan te leveren. Mocht u de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijvingen niet of onvoldoende kunnen aantonen, dan worden de desbetreffende Inschrijvingen ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

7.5 Ongeldige inschrijvingen

Inschrijvingen dienen te voldoen aan de uitgangspunten, eisen en voorwaarden zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumentatie. Mocht u een Inschrijving indienen die hier niet aan voldoet, dan wordt uw Inschrijving – behoudens herstel op grond van de geldende rechtspraak - als ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Een Inschrijving die als ongeldig verklaard wordt zal volledig uit de beoordelingsmatrix verwijderd worden. Dit betekent dus dat de prijsscores en ranking opnieuw berekend zullen worden.

7.6 Onjuistheden/ onvolkomenheden etc.

Opdrachtgever en Helder Inkoopadvies hebben de Aanbestedingsdocumentatie met grootste zorg opgesteld. Indien desondanks in de Aanbestedingsdocumentatie onjuistheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden voorkomen, dan dient u dit per direct doch uiterlijk voor de sluitingsdatum voor het indienen van vragen als opgenomen in de planning via de berichtenmodule van TenderNed kenbaar te maken. Van u wordt als Inschrijver in dat kader een proactieve houding verwacht. Indien u niet tijdig op de voorgeschreven wijze wijst op tegenstrijdigheden, onjuistheden, en/of onvolkomenheden, dan bent u niet-ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid en/of onvolkomenheid. U heeft in dat geval ter zake daarvan uw rechten volledig verwerkt.

7.7 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze aanbestedingsprocedure op elk moment geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Opdrachtgever kan ook besluiten om uiteindelijk niet over te gaan tot het (voorlopig) gunnen van de Opdracht. Inschrijvers komen bij een vroegtijdige beëindiging van de aanbestedingsprocedure niet in aanmerking voor vergoeding van kosten.

7.8 Vertrouwelijkheid gegevens en/of informatie

U bent verplicht strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle (vertrouwelijke) gegevens en/of informatie die u bekend is geworden of wordt van Opdrachtgever. De gegevens en/of informatie

die Opdrachtgever u ter beschikking stelt, zal u niet aan derden ter beschikking stellen en aan uw personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. U mag de gegevens en/of informatie alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Opdrachtgever zal de door u verstrekte gegevens en/of informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.

7.9 Klachten

Wanneer u een klacht heeft over deze aanbestedingsprocedure, dan kunt u deze intern indienen bij Opdrachtgever. Een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op, tenzij Opdrachtgever u anders bericht. Bij klachten geldt de onderstaande procedure:

1. Klachten over deze aanbestedingsprocedure kunnen uitsluitend ingediend worden via het volgende e-mailadres: klachten@helderinkoopadvies.nl.
2. Bij uw klacht dient u minimaal het volgende te omschrijven:
 - Uiteenzetting/onderbouwing van uw klacht;
 - Verwijzing(en) naar de Aanbestedingsdocumentatie en (eventueel) wet- en regelgeving;
 - Oplossing die u wilt aandragen;
 - Contactpersoon Inschrijver;
3. Bij ontvangst van de klacht zal u zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging ontvangen. Vervolgens zal aangegeven worden binnen welk tijdsbestek uw klacht behandeld zal worden.
4. De klacht wordt behandeld door een inkoopadviseur en/of aanbestedingsjurist die niet betrokken is bij deze aanbestedingsprocedure. Het behandelteam zal advies uitbrengen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal uiteindelijk beslissen of het advies van het behandelteam wordt gevolgd. Het advies van het behandelteam is niet bindend.
5. De beslissing van Opdrachtgever zal, inclusief onderbouwing, verstrekt worden aan de klager. De klager ontvangt daarbij ook een kopie van het advies van het behandelteam.

Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aanbestedingsdocumentatie	Het totaal aan documentatie (Beschrijvend document en bijlagen) zoals door de Opdrachtgever gepubliceerd is op TenderNed.
Beschrijvend document	Het document waarin de volledige aanbestedingsprocedure is uitgewerkt. De bijlagen zoals aangegeven in de inhoudsopgave maken onderdeel uit van dit document.
Combinatie	Een samenwerking van twee of meer ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving indienen. De ondernemers zijn zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk.
Derde	Een rechtspersoon waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan één van de gestelde geschiktheidseisen.
Inschrijving	De aanbieding (die ingediend is) op basis van de Opdracht zoals omschreven binnen de Aanbestedingsdocumentatie.
Inschrijver	Een ondernemer die ingeschreven heeft naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure.
Nota van Inlichtingen	Geanonimiseerd document waarin alle gestelde vragen over de aanbesteding worden beantwoord door Opdrachtgever.
Opdrachtnemer	De Inschrijver waarmee Opdrachtgever uiteindelijk de Raamovereenkomst sluit.
Opdracht	De door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden, zoals omschreven in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document.
Onderaannemer	Ondernemer die door de Inschrijver ingezet gaat worden voor de uitvoering van (een gedeelte van) de Opdracht.
Opdrachtgever	De Aanbestedende dienst van deze aanbestedingsprocedure, namelijk Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio (OOZ).
Raamovereenkomst	Het document dat tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt na definitieve gunning van de Opdracht. Zie Bijlage 4A.
Programma van Eisen	Bijlage 1 van de Aanbestedingsdocumentatie, waarin de eisen met betrekking tot de Opdracht nader uiteengezet zijn.
Verwerkersovereenkomst	Het document dat in het kader van de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt na definitieve gunning van de Opdracht. Zie Bijlage 4C .
Wachtkamerovereenkomst	Het document dat tussen de Opdrachtgever en de nummer 2 tot stand komt na definitieve gunning van de Opdracht. Zie Bijlage 4B .



dat is **helder**