

AANBESTEDINGSDOCUMENT

Openbare Europese aanbesteding

**Wagenparkverzekering
ten behoeve van
Gemeente Tilburg,
afdeling Brabants Afval Team**

Tender:	2018/380/JB
Datum:	8 oktober 2019
Plaats:	Tilburg

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1.1 Definities	6
1.2 Aanbestedende Dienst	8
1.3 Elektronische communicatie	8
1.4 Aanbestedingsdocument en –procedure	8
1.5 De opdracht en de overeenkomst.....	9
1.6 Tijdschema	10
1.7 Voorbehouden	10
1.8 Inlichtingen, vragen en aanpassingsvoorstellen.....	11
1.9 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden	11
1.10 Klachtenprocedure	12
2 Inschrijving	14
2.1 Algemene voorschriften	14
2.2 Indienen van de Inschrijving.....	14
2.3 Te late Inschrijving.....	15
2.4 Aanvulling van de Inschrijving	15
2.5 Ongeldige Inschrijvingen	16
2.6 Varianten en alternatieven	16
2.8 Inschrijving als Combinatie.....	16
2.9 Inschrijving als hoofdaannemer	17
2.10 Beroep op bekwaamheden derden.....	17
2.11 Opening van de inschrijving	18
2.12 Gestanddoening	18
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria	19
3.1 Uitsluitingsgronden	19
3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden	19
3.3 Geschiktheidscriteria algemeen	20
3.4 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria.....	20
4. Voorwaarden en gunningscriteria	21
4.1 Voorwaarden.....	21
4.2 Laagste Prijs.....	21
5. Beoordeling Inschrijvingen en gunning	22
5.1 Algemeen	22
5.2 Beoordelingsprocedure.....	22
5.3 Gunningbeslissing	22
5.4 Informatieverstrekking aan Inschrijvers.....	23
6. Rechtsbescherming	23
6.1 Termijnen	23
6.2 Bevoegde rechter	23
6.3 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst	23
7 Overige bepalingen	24
7.1 Kostenvergoeding.....	24
7.2 Voertaal.....	24
7.3 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens.....	24
7.4 Gebruik merknamen of typen	24
7.5 Diversen.....	24
Bijlagen 25	
Bijlage 1 Geschiktheidseisen, gunningseisen en wensen.....	26

Specifieke geschiktheidseisen Assuradeur of Gevolmachtigd agent	27
Bijlage 2 Conceptovereenkomst Diensten voor gemeente Tilburg Wagenparkverzekering	28
Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities	34
Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Inschrijving inclusief financiële voorwaarden uit te voeren Diensten	35
Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling	36
Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer	40
Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Nota('s) van Inlichtingen.....	41
Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst : Polisvoorwaarden	42

Inleiding

De Aanbestedende Dienst doorloopt een Openbare Europese aanbestedingstraject ten behoeve van de verzekering van het wagenpark van het Brabants Afval team (BAT) .

Doelstelling aanbesteding

Het doel van deze Europese aanbesteding is het op transparante wijze sluiten van een wagenparkverzekering tussen Aanbestedende diensten en verzekeraar(s) (al dan niet vertegenwoordigd door een gevolmachtigd agent of een assuradeur), eventueel in co-assurantie.

Achtergrondinformatie

Teneinde potentiële Inschrijvers in de gelegenheid te stellen een zo goed mogelijke inschatting te kunnen maken van het te verzekeren risico en een op dat risico aangesloten marktconforme Inschrijving te kunnen doen, is in bijlage 2 een objectenbestand toegevoegd.

In bijlage 3 is een schadestatistiek opgenomen. Deze schadestatistiek is naar eer en geweten op basis van bij Raetsheren van Orden Consulting B.V. en de Aanbestedende dienst beschikbare informatie samengesteld.

Gemeente Tilburg

Tilburg is een netwerkorganisatie met 1800 professionals en een jaarbegroting van 892 miljoen euro. Een uitgebreid takenpakket en alle uitdagingen die horen bij een grote gemeente. Een organisatie die steeds meer aansluit bij initiatieven, ideeën en energie in de samenleving. Met een duidelijk doel: samen met burgers en bedrijven zorgen dat mensen prettig in Tilburg kunnen wonen, werken en verblijven.

De 5 directeuren en 19 afdelingshoofden vormen de kern van de netwerkorganisatie. Zij inspireren en bouwen niet alleen de eigen afdeling maar de hele organisatie. Ze hebben contact met het college, overzien de gemeentelijke opgaven, geven richting en vullen de bijdrage van hun afdeling in. Ze stimuleren medewerkers om hun talenten te ontwikkelen. De lijnen zijn kort, de sfeer toegankelijk, zonder kapsones en zeker niet deftig. Gewoon: mouwen opstropen en aan de slag om slimme oplossingen te bedenken, want de gemeente Tilburg loopt graag voorop. Daadkracht, vernieuwing en verbinding; dat is typisch Tilburgs. Binnen de gemeentegrenzen, maar ook daarbuiten met de andere gemeenten in Hart van Brabant en met Brabantstad.

Voor meer uitgebreide informatie over de gemeente Tilburg verwijzen wij u naar onze website www.tilburg.nl

1. Algemeen

1.1 Definities

1.1.1 In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

- a. Aanbestedende Dienst: Gemeentes Tilburg , Afdeling Brabants Afval Team (BAT);
- b. Aanbestedingsdocument: Dit document met Bijlagen;
- c. Bestek: Programma van eisen en wensen;
- d. Bijlage: Met Bijlage (zonder verdere aanduiding) wordt een bijlage bij het aanbestedingsdocument bedoeld. Als het een bijlage bij de (concept)overeenkomst betreft, wordt dit expliciet erbij vermeld;
- e. Combinatie: Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen;
- f. Conceptovereenkomst: De als Bijlage 2 bijgevoegde conceptovereenkomst zoals (eventueel) gewijzigd bij Nota van Inlichtingen;
- g. Derde: De Ondernemer waar Inschrijver een beroep op doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid;
- h. Gunningbeslissing: De keuze van de aanbestedende dienst of het speciale-sectorbedrijf voor de ondernemer met wie hij voornemens is de overeenkomst waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten; Deze mededeling houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver;
- i. Gemeente: De Aanbestedende Dienst;
- j. Holding: De Aanbestedende Dienst verstaat onder een Holding een groep van ondernemingen (doorgaans Moeder-, dochter-, en/of zustermaatschappijen, doch niet limitatief) die vanwege aandelenbezit, al dan niet via tussenkomst van de moedermaatschappij, doorslaggevende invloed op elkaars bedrijfsvoering kunnen uitoefenen;
- k. Inschrijver: De ondernemer die een Inschrijving doet:
 - de ondernemer die zelfstandig inschrijft;
 - de Combinatie van ondernemers of de hoofdaannemer.De hoedanigheid van Inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure;

l. Inschrijving:	Een aanbieding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Inschrijver;
m. Nota van Inlichtingen:	Een schriftelijke weergave ten aanzien van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen verstrekke inlichtingen;
n. Onderaannemer:	Onder een Onderaannemer wordt verstaan, een ondernemer aan wie een deel van de Opdracht in onderaanneming is of zal worden gegeven door Inschrijver, niet zijnde een toeleverancier;
o. Ondernemer:	een aannemer, leverancier of dienstverlener;
p. Opdracht:	De Opdracht conform het Aanbestedingsdocument en Bijlagen en de Inschrijving;
q. Opdrachtgever:	De Aanbestedende Dienst;
r. Opdrachtnemer:	De Inschrijver aan wie de Opdracht is verleend;
s. Uniform Europees Aanbestedingsdocument:	Een verklaring waarop de Aanbestedende Dienst heeft aangegeven welke gegevens de Inschrijver/Gegadigde dient in te vullen en te overleggen. Dit Uniform Europees aanbestedingsdocument is bijgevoegd bij de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Inschrijver/Gegadigde dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen;

1.2 Aanbestedende Dienst

1.2.1 Contactpersoon en contactadres:

Gemeente Tilburg t.a.v. J.J. Besselink Afdeling Juridische Zaken Team Advisering en Rechtsbescherming Postbus 90155 5000 LH Tilburg e-mailadres: aanbestedingen@tilburg.nl
Bezoekadres: Sporlaan 181 5038 CB Tilburg (stadskantoor 6, Afdeling H5)

1.2.2 Het is tijdens de aanbesteding, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan andere functionarissen en/of collegeleden dan de hierboven genoemde functionaris van de gemeente Tilburg rechtstreeks te benaderen over deze aanbesteding.

1.3 Elektronische communicatie

1.3.1 De Aanbestedende Dienst kiest er in deze aanbesteding voor om de communicatie met de Inschrijver zoveel mogelijk langs elektronische weg te laten plaatsvinden. Om die reden:

- Is het Aanbestedingsdocument en de bijbehorende Bijlagen op TenderNed (www.TenderNed.nl) gepubliceerd;
- Dienen verzoeken om inlichtingen als bedoeld in paragraaf 1.9 via de vragenmodule op TenderNed te worden ingediend;
- Word(t)/(en) Nota('s) van Inlichtingen op TenderNed (www.TenderNed.nl) gepubliceerd.
- Dient u de inschrijving via TenderNed te uploaden.

1.4 Aanbestedingsdocument en -procedure

De Aanbestedende Dienst hanteert de in dit Aanbestedingsdocument en bijbehorende Bijlagen benoemde voorwaarden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijving volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met en te zullen voldoen aan het gestelde in het Aanbestedingsdocument, inclusief alle daarbij behorende documenten en voorwaarden. De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats volgens een Europese procedure op basis van de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd met ingang van 1 juli 2016.

1.4.1 De procedure bestaat uit één fase met twee rondes. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige Aanbestedingsdocument en Bijlagen. Aan de hand van de geschiktheids- (1e ronde) en gunningcriteria (2e ronde) opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en Bijlagen bepaalt de Aanbestedende Dienst aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund.

1.4.2 Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

- 1.4.3** De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijvers er nadrukkelijk op zorgvuldig kennis te nemen van onder meer de termijnen, uitsluitingsgronden, geschiktheids- en gunningcriteria in het Aanbestedingsdocument, bijlagen, UEA en Nota('s) van Inlichtingen. Europese aanbestedingsregels dwingen de Aanbestedende Dienst ertoe de door haar gestelde eisen en criteria, zoals verwoord in voornoemde documenten, strikt toe te passen.
- 1.4.4** De Aanbestedende Dienst heeft, in het kader van duurzaamheid, ervoor gekozen om de duurzaamheidsprincipes al te starten bij het aanbestedingsproces. Daarom wordt dit proces, daar waar mogelijk, door middel van ICT-systemen en Internet ondersteund. In dat kader wordt gebruik gemaakt van inschrijving via TenderNed. Uitsluitend via TenderNed kunnen de inschrijvers hun inschrijving, met daarin de antwoorden op de vragen uit het Bestek en het Programma van Eisen, elektronisch indienen. Benadrukt wordt dat - behoudens expliciet in het aanbestedingsdocument gevraagde formulieren - er geen hardcopy inschrijvingen worden geaccepteerd.
- 1.4.5** In de aanbestedingsprocedure vinden achtereenvolgens de volgende stappen plaats:
1. Op basis van de aankondiging kunnen geïnteresseerde ondernemers in TenderNed een inschrijving doen.
 2. Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend digitaal via TenderNed. Voor hulp en/of toelichting verwijzen wij Inschrijvers graag naar de brochure 'In zes stappen digitaal inschrijven via TenderNed': http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf. Ook is een uitgebreide handleiding, begrippenlijst en FAQ beschikbaar via: http://www.tenderned.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers
 3. Na ontvangst van de elektronische inschrijving(en) en, daar waar gevraagd, de ondertekende hardcopy-documenten, worden deze beoordeeld. Indien de inschrijving niet aan de gestelde minimumeisen voldoet, wordt deze als niet bestekconform aangemerkt en uitgesloten van verdere deelneming, tenzij zich een geval zoals benoemd in 2.4 van dit aanbestedingsdocument voordoet.

Indien u vragen heeft rondom de technische werking van TenderNed, kunt u contact opnemen met TenderNed (www.tenderned.nl).

1.5 De opdracht en de overeenkomst

- 1.5.1** De overeenkomst gaat in op 01-01-2019 en eindigt van rechtswege op 01-01-2021. Nadien is er sprake van tweemaal een wederzijdse verlengingsmogelijkheid met 12 maanden. Uiterlijk 3 maanden voor de contract vervaldatum dient de verzekeraar uitsluitel te hebben gegeven over de mogelijkheid tot verlenging. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om na de gunningbeslissing en tijdens de uitvoering van de overeenkomst aanvullende diensten rechtstreeks te gunnen aan de verzekeraar(s) aan wie onderhavige opdracht wordt gegund, met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.163a tot en met g van de Aanbestedingswet 2012 en artikel 2.36 Aanbestedingswet.

Voor een inhoudelijke beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar het programma van eisen in bijlage 1C;

1.5.2 Aanhouden verzekering t.b.v. her-aanbesteding

In geval van een opzegging dient de wagenparkverzekering opnieuw aanbesteed te worden. Aanbestedende dienst zal dit traject direct na opzegging opstarten. Inschrijver dient, indien het afronden van deze aanbesteding voor de contractvervaldatum niet haalbaar blijkt, de dekking te continueren tot het moment van definitieve gunning van de her-aanbesteding. Aanbestedende dienst zal ernaar streven dit traject uiterlijk voor 01-03-2019 af te ronden.

1.5.3 Op de uitvoering van de Opdracht is de als Bijlage 2 bijgevoegde Overeenkomst van toepassing. Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Voorwaarden voor de uitvoering van Diensten voor Opdrachtgever, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 3 bij de Overeenkomst..De Aanbestedende Dienst zal van deze Overeenkomst gebruik maken. De Inschrijving met bijbehorende prijzen dient daarom gebaseerd te zijn op deze Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst bij een of meerdere Nota('s) van Inlichtingen is aangepast. In dat geval dient de laatste versie van de Overeenkomst als uitgangspunt voor de Inschrijving te worden genomen.

1.5.4 Makelaar

Indien de opdracht wordt gegund aan een niet-direct writer, is Raetsheren van Orden B.V. reeds aangesteld als makelaar. Inzake de vergoeding zijn separate fee-afspraken gemaakt.

Indien de opdracht wordt gegund aan een direct writer, zal geen makelaar worden aangesteld.

Gelet op het voorgaande dienen Inschrijvers een netto-premie (exclusief opslag makelaarsvergoeding) te offren.

1.6 Tijdschema

Actie	Datum
Publicatie documenten op TenderNed	8 oktober 2018
Uiterste datum voor het indienen van vragen ten behoeve van de (eerste) Nota van Inlichtingen	15 oktober 2018 11.00 uur
Datum publicatie eerste Nota van inlichtingen door Aanbestedende Dienst publicatie Nota van inlichtingen op TenderNed	22 oktober 2018
Uiterste datum voor het indienen van vragen naar aanleiding van de (tweede) Nota van Inlichtingen	29 oktober 2018 11.00 uur
Datum publicatie laatste Nota van inlichtingen door Aanbestedende Dienst Uiterste termijn publicatie laatste Nota van inlichtingen op TenderNed	5 november 2018
Sluitingstermijn Inschrijvingen	20 november 2018 11.00 uur
Openbare opening van de Inschrijvingen	20 november 2018 11.00 uur
Beoordeling van de binnengekomen inschrijvingen	21 november 2018
Voorlopige Gunningbeslissing	22 november 2018
Bezwaartermijn	20 dagen
Definitieve gunning en overdracht dossier	13 december 2018
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2019

1.6.1 De voormelde data dienen de Aanbestedende Dienst tot richtsnoer en binden de Aanbestedende Dienst derhalve niet. De Aanbestedende Dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen.

1.7 Voorbehouden

1.7.1 De Aanbestedende Dienst behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplechtigheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor in het bijzonder indien deze aanbesteding geen tijdige doorgang zal vinden:

- De procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- Tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- De Opdracht niet te gunnen;
- Om in geval van een Percelenindeling of optionele diensten, onderdelen van de Opdracht niet te gunnen;
- Om zonder nadere aankondiging referentiebezoeken te verrichten ter controle van de Inschrijving.

1.8 Inlichtingen, vragen en aanpassingsvoorstellen

- 1.8.1** Vragen met betrekking tot het Aanbestedingsdocument en Bijlagen en eventuele aanvullende stukken worden in twee rondes beantwoord via de vragenmodule van deze aanbesteding op TenderNed. Let op: vragen die op andere wijze dan de vragenmodule op TenderNed worden gesteld, zoals bijvoorbeeld via de berichtenmodule of per e-mail, worden niet in behandeling genomen.

In de eerste ronde kunnen tot 15 oktober 2018 11.00 uur schriftelijk en geanonimiseerd vragen worden gesteld.

De tweede ronde ziet toe op uitsluitend van vragen gerelateerd aan de beantwoording van de vragen in de eerste ronde. In de tweede ronde kunnen tot 29 oktober 2018 11.00 uur schriftelijk en geanonimiseerd vragen worden gesteld.

- 1.8.2** Alle vragen worden door Aanbestedende dienst in beginsel als algemene vraag aangemerkt tenzij de vragensteller verzoekt de vraag individueel te beantwoorden. Het is ter beoordeling van Aanbestedende dienst of de beantwoording hiervan, in het kader van het gelijkheidsbeginsel, ook als zodanig plaatsvindt. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor individuele vragen af te wijzen.
- 1.8.3** Vragen met betrekking tot de concept Overeenkomst worden vergezeld van een suggestie/tekstvoorstel, conform het gestelde in voorschrift 3.9B Gids Proportionaliteit. De loutere opmerking dat een contractsvoorwaarde of contractsvoorwaarden niet proportioneel is/zijn, worden niet aangemerkt als een onduidelijkheid, tegenstrijdigheid of onregelmatigheid zoals bedoeld in deze paragraaf. De proactieve houding brengt met zich dat Inschrijvers concrete en specifieke suggesties doen voor aanpassingen, waardoor de Aanbestedende dienst de mogelijkheid krijgt onderbouwde voorstellen eventueel over te nemen en dit kenbaar te maken via de Nota('s) van Inlichtingen.
- 1.8.4** Van de antwoorden op vragen of aanpassingsvoorstellen die conform 1.8.1 en 1.8.3 zijn gesteld en van verduidelijkingen die door Aanbestedende Dienst uit eigen beweging wordt (worden) gedaan, worden door of namens de Aanbestedende Dienst één of meerdere Nota's van Inlichtingen opgemaakt. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. Nota's van Inlichtingen maken integraal deel uit van het Aanbestedingsdocument.
- 1.8.5** Uiterlijk 5 november 2018 wordt door of namens de Aanbestedende Dienst de Nota van Inlichtingen gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). Indien sprake is van aanpassingen in de Overeenkomst wordt tevens de definitieve versie van de Overeenkomst opgenomen die geldt voor de partij aan wie de Opdracht wordt gegund.

1.9 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden

Het Aanbestedingsdocument (inclusief Bijlagen) is door de Aanbestedende Dienst met zorg samengesteld. Aan Inschrijvers wordt geruime tijd de gelegenheid geboden om de aanbestedingsstukken te bestuderen en eventuele onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden te signaleren. Daar staat tegenover dat van Inschrijvers een proactieve houding mag worden verwacht.

- 1.9.1.** De Inschrijvers verplichten zich jegens de Aanbestedende Dienst om onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, en/of onregelmatigheden in het verstrekte Aanbestedingsdocument (inclusief de bijbehorende Bijlagen) zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de uiterste indieningsdatum voor schriftelijke vragen 29 oktober 2018 11.00 uur mee te delen aan de Aanbestedende Dienst door deze in te dienen.
- 1.9.2** Algemene (verzamel)vragen zijn niet-ontvankelijk. Ook vragen die na publicatie van de laatste Nota van Inlichtingen worden gesteld, zijn niet-ontvankelijk, tenzij de vraag betrekking heeft op een door de Aanbestedende Dienst gegeven antwoord in de laatste Nota van Inlichtingen. Hierbij dient Inschrijver concreet te motiveren waarom Inschrijver van mening is dat er (nog) sprake is van een onduidelijkheid, tegenstrijdigheid en/of onregelmatigheid en waarom dit Inschrijver belet om een zorgvuldige Inschrijving in te dienen. De

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om algemene vragen c.q. klachten na de laatste Nota van Inlichtingen niet meer te beantwoorden.

- 1.9.3 Als een Inschrijver zijn vraag niet-tijdig of niet-gemotiveerd indient, dan betekent dit dat de Inschrijver het recht heeft verwerkt om bezwaar te maken tegen vermeende gebreken in deze aanbestedingsprocedure c.q. zich in of buiten rechte te beroepen op vermeende gebreken in deze aanbestedingsprocedure. Indien derhalve zou blijken dat het Aanbestedingsdocument en/of de daarbij behorende Bijlagen onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden bevat(ten), die niet door de Inschrijvers zijn opgemerkt en/of niet tijdig door Inschrijvers zijn gemeld, dan komen deze voor rekening en risico van Inschrijvers.”

1.10 Klachtenprocedure

Ondanks dat de aanbestedende dienst de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een ondernemer een klacht heeft over deze aanbesteding. Onder een klacht verstaat de aanbestedende dienst een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Voor gewone vragen of verduidelijkingen over deze aanbesteding wordt verwezen naar de paragrafen 1.4.3, 1.4.4., 1.4.6. en 1.9. van dit aanbestedingsdocument.

Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig af te handelen. Belanghebbenden die een klacht hebben n.a.v. deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen op klachtenmeldpuntaanbestedingen@tilburg.nl. De klacht moet betrekking hebben op een specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg. De klachtenprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. Een klacht dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- De klacht dient schriftelijk via bovengenoemd e-mailadres ingediend te worden.
- De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
- De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat klachten die via bovengenoemd e-mailadres ingediend worden, behandeld moeten worden conform de klachtenprocedure zoals hier beschreven. Mocht klager willen dat niet deze klachtenprocedure maar de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt gevolgd, dan dient hij dit expliciet te vermelden bij indiening van de klacht.

Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Hetzelfde geldt voor klachten die slechts gericht zijn op frustratie van de aanbestedingsprocedure.

2. De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijk persoon binnen de aanbestedende dienst. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht per omgaande. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is.

3. Afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure, wordt de klacht als volgt beantwoord: Zowel in het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, als dat deze onterecht is, wordt bezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële inschrijvers en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen. Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van Inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal wanneer de klacht positief beantwoord wordt het geval zijn, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële inschrijvers worden niet benadeeld, dan kan de klacht individueel beantwoord worden.

4. Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, bijvoorbeeld omdat de klacht pas na voorlopige gunning wordt ingediend, neemt het klachtenmeldpunt de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toe- dan wel afwijzing van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de aanbestedende dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle inschrijvers worden medegedeeld.

Een klacht kan op verzoek van de klager of op eigen initiatief door de aanbestedende dienst worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Let op! Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Klagers wordt geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan. Tegen de klachtafhandeling door het klachtenmeldpunt staat geen bezwaar of beroep bij het klachtenmeldpunt of de aanbestedende dienst open.

Hoofdstuk 6 (Rechtsbescherming) van dit aanbestedingsdocument is onverkort van toepassing.

2 Inschrijving

2.1 Algemene voorschriften

- 2.1.1** Inschrijvingen dienen te worden ingediend via TenderNed (www.tenderned.nl).
- 2.1.2** De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument en Bijlagen.
- 2.1.3** Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bijlagen dienen ondertekend te worden door een persoon die volgens het handelsregister bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver een Inschrijving in te dienen, of die van degene die blijkens het handelsregister aldus bevoegd is een volmacht heeft ontvangen om in te schrijven op onderhavige aanbesteding. Indien de ondertekeningsbevoegdheid niet uit het handelsregister volgt, moet de noodzakelijke volmacht bij de Inschrijving zijn gevoegd.
- 2.1.4** In geval van Inschrijving via een assuradeur of gevolmachtigde agent is het toegestaan dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bijlagen ondertekend worden door de assuradeur c.q. gevolmachtigde agent, mits hij hiertoe conform de volmacht bevoegd is.
- 2.1.5** De Inschrijving dient uiterlijk op **20 november 2018 11.00 uur** in de digitale kluis van TenderNed te zijn geüpload. Een Inschrijver draagt het risico van het juist en tijdig indienen van zijn Inschrijving in de digitale kluis van TenderNed. De Inschrijving is pas definitief op het moment dat de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd via het systeem TenderNed en TenderNed deze SMS code heeft verwerkt. Inschrijver dient rekening te houden met de verwerkingstijd.
- 2.1.6** De onder §2.1.3. vermelde datum en tijdstip betreffen fatale termijnen. TenderNed sluit op aangegeven moment de kluis. Op dat moment dient het gehele inschrijfproces in TenderNed te zijn afgerond. Inschrijvingen die hierna worden ontvangen zijn ongeldig en worden uitgesloten van de procedure.
- 2.1.7** Het risico van vertraging m.b.t. de digitale verzending en/of de feitelijke indiening van de Inschrijving is geheel voor rekening van de betreffende Inschrijver.
- 2.1.8** Een Inschrijver kan, tot het in 2.1.3 genoemde tijdstip, door middel van een duidelijke, ondertekende verklaring, zijn Inschrijving intrekken. De verklaring moet ondertekend zijn door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon, wiens vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt uit het overgelegde uittreksel KvK.

2.2 Indienen van de Inschrijving.

- 2.2.1** De Inschrijving dient uitsluitend door middel van TenderNed te geschieden. Op andere wijze ingediende Inschrijvingen (bijvoorbeeld per e-mail of fax) worden niet geaccepteerd. Post wordt enkel geaccepteerd indien dit nadrukkelijk is aangegeven en geldt dan alleen voor de gevraagde bijlagen die expliciet in hardcopy moeten worden aangeboden. Dit geldt expliciet niet voor de gehele inschrijving.
- 2.2.2** De documenten die Inschrijver bij een inschrijving dient te uploaden:
- Het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA;
 - Uittreksel uit het Handelsregister waaruit onomstotelijk de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van het UEA blijkt;
 - De in dit document gevraagde bijlagen.
- 2.2.3** Tenzij anders staat aangegeven, wordt iedere Inschrijver verzocht zijn totale Inschrijving separaat in Word en PDF via TenderNed aan te leveren, waarbij de PDF versie leidend is.

De aanbestedende dienst kan om bewijsstukken vragen van alle in de inschrijving opgenomen antwoorden of stellingen van Inschrijver. In sommige gevallen moeten deze bewijsstukken reeds bij de inschrijving zelf worden overgelegd. Dit zal dan in het aanbestedingsdocument vermeld zijn. In alle andere gevallen geldt het volgende:

met het oog op het bepaalde in de Gids Proportionaliteit aangaande het terugdringen van transactiekosten bij inschrijvingen zal de aanbestedende dienst die bewijsstukken enkel van de winnende partij vragen na de voorlopige gunning.

Let wel, dit houdt niet in dat pas na gunning aan de betreffende eis waarvan het bewijs wordt gevraagd, voldaan hoeft te worden. Toetsmoment of voldaan wordt aan de eisen, blijft het moment van inschrijving. Indien uit de bewijsstukken blijkt dat op het moment van inschrijving nog niet aan de eis werd voldaan, zal de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd worden.

2.3 Te late Inschrijving

2.3.1 De Inschrijving dient plaats te vinden met inachtneming van het bepaalde in 2.1 en 2.2.

2.3.2 Inschrijvingen die na de in 2.1.1. vermelde sluitingstermijn door de Aanbestedende Dienst worden ontvangen zijn ongeldig en worden zonder meer uitgesloten van de procedure.

2.4 Aanvulling van de Inschrijving

2.4.1 Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingstermijn niet wijzigen. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingstermijn evenmin aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.

2.4.2 De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat de Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.4.3 De Aanbestedende Dienst is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren. Van dit recht maakt de Aanbestedende Dienst alleen gebruik indien verduidelijking noodzakelijk wordt geacht.

2.4.4 Indien de Aanbestedende Dienst gebruik maakt van het recht om aanvullingen of verduidelijkingen te vragen dan zal zij in het kader van het beginsel van gelijke behandeling alle Inschrijvers op gelijke voet in de gelegenheid stellen om hun Inschrijving aan te vullen of te verduidelijken, met uitzondering van diegenen ten aanzien van wie vaststaat dat hun Inschrijving nimmer (meer) voor gunning in aanmerking zal kunnen komen.

2.4.5 De Aanbestedende Dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de Inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om de geschiktheidsformulieren en de Vragenlijst ten behoeve van de gunning zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

2.4.6 Onderhandelingen met de Inschrijvers zullen **niet** plaatsvinden.

2.5 Ongeldige Inschrijvingen

- 2.5.1** Een Inschrijving die niet voldoet aan het Aanbestedingsdocument en Bijlagen opgenomen vereisten is ongeldig. Eveneens ongeldig is een Inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden of :
- a) een verzekeraar meer dan eenmaal een Inschrijving indient (rechtstreeks en/of via een assuradeur en/of via een gevolmachtigd agent) voor de onderhavige opdracht;
 - b) een assuradeur of gevolmachtigd agent meer dan eenmaal een Inschrijving indient voor de onderhavige opdracht (NB. het namens een combinatie van verzekeraars indienen van een Inschrijving wordt niet beschouwd als het meer dan eenmaal indienen van een Inschrijving);
- 2.5.2** De Inschrijver dient bij de Inschrijving het ingevulde UEA over te leggen waaruit blijkt dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord en geen valse gegevens zijn verstrekt. De Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld.
- 2.5.3** Tevens dient Inschrijver te verklaren dat zijn Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Deze verklaring dient ondertekend te zijn door een bestuurder die ter zake de Inschrijver rechtsgeldig vertegenwoordigt. De Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld.
- 2.5.4** Inschrijver is gehouden om aan (onaangekondigde) referentiebezoeken zijn onvoorwaardelijke medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan de Aanbestedende Dienst kan besluiten deze Inschrijving buiten beschouwing te laten.
- 2.5.5** In het geval de ongeldigheid van een inschrijving pas later aan het licht komt, vindt zo nodig herbeoordeling van de overgebleven inschrijvingen plaats, om te voorkomen dat de score van een ongeldige inschrijving van invloed is op de uitkomst van de aanbesteding.

2.6 Varianten en alternatieven

- 2.6.1** Het staat een Inschrijver **niet** vrij om naast een Inschrijving overeenkomstig het Aanbestedingsdocument, bij de Inschrijving alternatieven in te dienen.

2.7 Inschrijving door assuradeur of gevolmachtigd agent

- 2.7.1** Het is een verzekeraar toegestaan rechtstreeks in te schrijven. Het is een verzekeraar eveneens toegestaan om door middel van een assuradeur of gevolmachtigd agent een Inschrijving in te dienen. Er kan slechts éénmaal worden ingeschreven door een verzekeraar.

Indien sprake is van inschrijving door middel van een assuradeur of gevolmachtigd agent dient in de Inschrijving door middel van het indienen van bijlage 1B duidelijk te worden gemaakt namens welke verzekeraar(s) wordt ingeschreven.

De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen als bedoeld in hoofdstuk 7 gelden ten aanzien van de verzekeraar.

Daarnaast gelden in geval van inschrijving door middel van een assuradeur of gevolmachtigd agent specifieke in bijlage 1 opgenomen geschiktheidseisen ten aanzien van deze assuradeur of gevolmachtigd agent.

2.8 Inschrijving als Combinatie

- 2.8.1** Inschrijven als Combinatie is toegestaan. In geval van een Combinatie dient iedere combinant het UEA voor aanbestedingsprocedures van Aanbestedende Diensten in te vullen en in te dienen waarbij tevens wordt aangegeven welk onderdeel van de Opdracht door de combinant wordt uitgevoerd.

De UEA's dienen gezamenlijk (met eventueel de overige gegevens) als één Inschrijving ingediend te worden. Elke UEA dient te worden ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van de desbetreffende combinant.

2.8.2 Na voorlopige gunning zal aan iedere combinant verzocht worden een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen (niet ouder dan 1 jaar) waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening is geschied door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

2.8.3 De Combinatie geldt als één Inschrijver. Na Inschrijving kan de Combinatie niet meer van Deelnemers wisselen.

2.9 Inschrijving als hoofdaannemer

2.9.1 In geval van hoofd/onderaanneming dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen en de eventueel gevraagde gegevens over te leggen. Hiertoe dient het UEA te worden ingevuld en geupload in TenderNed.

2.9.2 Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van de Onderaannemer dient dit tevens in het UEA te worden aangegeven en dient onderaannemer tevens een UEA in te vullen welke bij de inschrijving moet worden gevoegd. In dat geval kan na Inschrijving de hoofdaannemer niet meer van Onderaannemer wisselen. De aanbestedende dienst kan bewijsstukken vragen dat hoofdaannemer daadwerkelijk over de bekwaamheden van de onderaannemer kan beschikken.

2.9.3 Indien inschrijver beroep doet op de economische en financiële draagkracht of de financiële gegevens van een holding of moedermaatschappij of Derde dient dit eveneens ingevuld te worden in het UEA. De aanbestedende dienst kan hier bewijsstukken van vragen.

2.9.4 In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende Dienst.

2.10 Beroep op bekwaamheden derden

2.10.1 Een ondernemer kan zich conform artikel 2.92 AW voor een overheidsopdracht beroepen op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen. In dat geval dient de derde eveneens een UEA in te vullen met betrekking tot de aanwezigheid van uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen waarvoor een beroep op hem wordt gedaan.

2.10.2 Overeenkomstig artikel 2.92 lid 3 AW houdt de Aanbestedende Dienst in het onder 2.10.1 genoemde geval, naast de gegunde partij, ook de derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de overheidsopdracht.

2.11 Opening van de inschrijving

2.11.1 De Aanbestedende Dienst opent de Inschrijvingen direct aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen.

2.11.2 Op 20 november 2018 11.00 uur vindt de opening van de digitale kluis op TenderNed met Inschrijvingen plaats. Bij de opening wordt slechts gekeken naar 2 punten:

- **hoeveel** inschrijvingen er zijn ontvangen
- van **wie** er inschrijvingen zijn ontvangen

Verdergaande (inhoudelijke) toetsing vindt op dat moment nog niet plaats.

Inschrijvers mogen bij de opening aanwezig zijn. Wanneer inschrijvers van deze mogelijkheid gebruik willen maken dienen zij uiterlijk 2 werkdagen voorafgaand aan de sluitingsdatum dit te melden bij de Aanbestedende Dienst. Echter in het kader van ons duurzaamheidsbeleid en de keuze daardoor voor deze duurzame wijze van aanbesteden, verzoeken wij Inschrijvers terughoudend van deze mogelijkheid gebruik te maken.

2.11.3 Van de opening van de Inschrijvingen wordt een Proces-verbaal van Opening opgemaakt. De Inschrijvers ontvangen van dit proces-verbaal een afschrift via TenderNed.

2.12 Gestanddoening

2.12.1 Gezien de voorgeschreven inschrijvingstermijn en de ingangsdatum van de verzekerings overeenkomst(en), geldt als uitgangspunt dat Inschrijvers hun inschrijvingen gestand doen tot 01-01-2019 ongeacht verdere gebeurtenissen in 2018. Aanbestedende dienst kan een verzoek doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving. De Inschrijver kan aan een zodanig verzoek geen recht op de opdracht ontlenen. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd. Indien een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening niet eerder dan 30 dagen na de dag waarop in kort geding vonnis is gewezen.

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

3.1 Uitsluitingsgronden

- 3.1.1** De Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode van 4 jaren voorafgaand aan de inschrijfdatum van deze aanbesteding één of meer van de uitsluitingsgronden zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en onder deel III van het UEA van toepassing is. Inschrijver geeft in het UEA aan of dit het geval is.
- 3.1.2** De Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode van 4 jaren voorafgaand aan de inschrijfdatum van deze aanbesteding één of meer van de uitsluitingsgronden genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 en onder deel III van de UEA van toepassing is. Het betreft dan die uitsluitingsgronden die de aanbestedende dienst onder deel III van het UEA heeft aangekruist. Inschrijver geeft in het UEA aan of deze uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.
- 3.1.3** De Aanbestedende Dienst kan om dwingende redenen van algemeen belang afwijken van de hiervoor weergegeven uitsluitingsgronden. In geval sprake is van één van de omstandigheden zoals in 3.1.1 en met 3.1.2 bepaald, dan zal de Aanbestedende Dienst met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel gemotiveerd beslissen omtrent uitsluiting waarbij onder meer rekening zal worden gehouden met de omstandigheden van het geval en de door Inschrijver genomen maatregelen om herhaling te voorkomen.

3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden

- 3.2.1** De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving het UEA naar waarheid te beantwoorden, waarmee de Inschrijver aangeeft dat zich jegens hem geen van de in deel III UEA genoemde uitsluitingsgronden voordoen.

3.3. Bewijsstukken.

De Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst de relevante bewijsstukken te overleggen (conform art. 2.89 Aanbestedingswet 2012) binnen een termijn van 15 dagen na verzending van dit verzoek. Indien de Aanbestedende Dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om niet tot gunning van de Opdracht aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval is de Aanbestedende Dienst gerechtigd de Opdracht te gunnen aan de opvolgende Inschrijver. De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijver er nadrukkelijk op dat het aanvragen van sommige bewijsstukken een aantal weken in beslag kan nemen. Inschrijver dient dit dus tijdig aan te vragen. Het gaat om de volgende bewijsstukken:

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III A	GVA **	GVA niet ouder dan 2 jaar
Deel III B	Verklaring belastingdienst*	Niet ouder dan 6 maanden
Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III C	Uittreksel Handelsregister	Niet ouder dan 6 maanden
	GVA **	GVA niet ouder dan 2 jaar
* De verklaring belastingdienst betreft de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen		
** U kunt de GVA aanvragen via de website www.justis.nl		

Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede - of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring - die door inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris.

- 3.2.2** Voor Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen bewijsstukken te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

3.3 Geschiktheidscriteria algemeen

- 3.3.1** Voor de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijvers die, naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot (de afwezigheid van) uitsluitingsgronden, beroepsbekwaamheid, de technische bekwaamheid, financiële en economische draagkracht en overige minimumeisen, conform de vraagstelling zoals opgenomen in Bijlage 1.

3.4 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria

- 3.4.1** Ter beoordeling of Inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet die de Aanbestedende Dienst heeft gesteld dient Inschrijver het UEA in te vullen en te uploaden bij de inschrijving in TenderNed, alsmede (indien van toepassing) alle gevraagde gegevens toe te voegen. LET OP! Het UEA wordt door de aanbestedende dienst in pdf bijgevoegd. Deze dient door Inschrijver geopend te worden met geen ander programma dan Adobe Reader.

4. Voorwaarden en gunningscriteria

4.1 Voorwaarden

4.1.1 Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die instemt met de voorwaarden voor gunning en de Laagste prijs heeft ingediend. De Aanbestedende dienst motiveert haar keuze van de laagste prijs als gunningscriterium als volgt:

- de gevraagde prestatie is in sterke mate gestandaardiseerd in de markt;
- grote verschillen in kwaliteit zijn niet te verwachten;
- de inhoud en omvang van de opdracht zijn eenduidig vastgelegd.

4.1.2 Voor de beoordeling van de Inschrijving op basis van het gunningcriterium “Laagste prijs ” komen alleen die offertes in aanmerking:

- a) die voldoen aan alle geschiktheidscriteria zoals gesteld in Bijlage 1;
- b) door middel van Inschrijving onvoorwaardelijk instemt met het Programma van Eisen als opgenomen in bijlage 1C, door Inschrijving gaat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van het Programma van Eisen;
- c) waarin expliciet is verklaard dat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord gaat met de concept Overeenkomst en bijbehorende bijlagen. Door in te schrijven verklaart Inschrijver hieraan te voldoen.

4.2 Laagste Prijs

De Inschrijver (de combinatie) moet bij zijn Inschrijving een volledig ingevulde bijlage 1D indienen. De inschrijver met de laagste prijs conform bijlage 1D krijgt de opdracht gegund.

5. Beoordeling Inschrijvingen en gunning

5.1 Algemeen

- 5.1.1** De Aanbestedende Dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen. De Aanbestedende Dienst is gerechtigd de aanbesteding op het door hem wenselijk geachte moment te beëindigen zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens Inschrijvers leidt.
- 5.1.2** Indien twee of meer Inschrijvers gelijkelijk voor verlening van de Opdracht in aanmerking komen, beslist het lot aan wie van hen de Opdracht zal worden opgedragen. De desbetreffende Inschrijvers worden er tijdig van in kennis gesteld, dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. Zij zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde tegenwoordig te zijn.

5.2 Beoordelingsprocedure

- 5.2.1** De beoordelingsprocedure bestaat uit 2 fases, de geschiktheidsfase en de gunningsfase, welke afhankelijk of het een openbare procedure of niet-openbare procedure betreft, aansluitend of met tussentijdse beoordeling na fase 1 worden beoordeeld. In de eerste fase wordt beoordeeld of de Inschrijving voldoet aan het Aanbestedingsdocument.

Hiertoe wordt beoordeeld:

- of de Inschrijving geldig is (zie 2.5);
- of zich jegens de Inschrijver een uitsluitingsgrond zoals bedoeld in 3.1 voordoet; indien zich een uitsluitingsgrond zoals bedoeld in 3.1 voordoet, komt de Inschrijver in beginsel niet voor gunning in aanmerking;
- of de Inschrijver voldoet aan de geschiktheidscriteria zoals omschreven in Bijlage 1. Indien een Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst niet heeft aangetoond aan vorenbedoelde geschiktheidseisen te voldoen, komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking;
- of de Inschrijving is geschied in overeenstemming met de eisen gesteld aan de voorwaarden gesteld in dit aanbestedingsdocument; Inschrijvingen die niet aan deze eisen voldoen zijn ongeldig;
- of de Inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de conceptovereenkomst.

- 5.2.2** Conform het bepaalde in 2.4 behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om na opening van de Inschrijvingen bij klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden conform artikel 2.55 Aanbestedingswet 2012 aanvullende gegevens te vragen van een Inschrijver. De Inschrijver dient hierop binnen de door de Opdrachtgever aangegeven termijn te reageren. Deze aanvullingen maken vervolgens een onlosmakelijk onderdeel uit van de Inschrijving van de Inschrijver. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen wordt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname.
- 5.2.3** Indien de Inschrijving aan het bepaalde in 5.2.1 voldoet wordt de Inschrijving in de tweede fase gewaardeerd op basis van de in hoofdstuk 4 omschreven gunningcriteria.

5.3 Gunningsbeslissing

- 5.3.1** De gunning van de Opdracht komt tot stand door de Gunningbeslissing.
- 5.3.2** De Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van Inschrijver.
- 5.3.3** De Overeenkomst komt tot stand na ondertekening, maar niet eerder dan na het verstrijken van de in 6.1.1 genoemde termijn van 20 kalenderdagen.

5.4 Informatieverstrekking aan Inschrijvers

- 5.4.1** De Aanbestedende Dienst stelt de Inschrijvers zo spoedig mogelijk schriftelijk (per brief, e-mail of per fax) in kennis van de besluiten die zijn genomen inzake de gunning van de Opdracht, met inbegrip van de redenen waarom hij eventueel heeft besloten een Opdracht niet op te dragen dan wel de procedure opnieuw te beginnen.
- 5.4.2** De Aanbestedende Dienst stelt iedere afgewezen Inschrijver zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van de redenen van de afwijzing c.q. uitsluiting (daaronder mede begrepen ongeldigverklaring van de Inschrijving).

6. Rechtsbescherming

6.1 Termijnen

- 6.1.1** De Aanbestedende Dienst geeft in beginsel gedurende 20 dagen na verzending van de Gunningbeslissing door Opdrachtgever geen uitvoering aan die beslissing en zal niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningbeslissing door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van de Aanbestedende Dienst.
- 6.1.2** Een Inschrijver die een geschil aanhangig wenst te maken, dient dit niet later dan 20 dagen na de datum van de Gunningbeslissing aanhangig te maken, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 20 dagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken.
- 6.1.3** De periode van 20 dagen voor het betekenen van een kort gedingdagvaarding geldt als finale termijn. Na verval van deze termijn kan niet meer opgekomen worden tegen de gunningbeslissing en worden afgewezen Inschrijvers niet-ontvankelijk verklaard in eventuele vorderingen.

6.2 Bevoegde rechter

- 6.2.1** Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter in het arrondissement waar de Aanbestedende Dienst is gevestigd.

6.3 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

- 6.3.1** Indien Inschrijvers voor het verstrijken van de 20 dagen termijn een kort geding zoals bepaald in 6.1.1 aanhangig hebben gemaakt zal de Aanbestedende Dienst in beginsel de uitkomst van deze procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de Gunningbeslissing en tot ondertekening van de Overeenkomst over te gaan, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt.
- 6.3.2** De aanbestedende dienst behoudt zich, in het geval van een gerechtelijke procedure, het recht voor de dagvaarding door te sturen naar eventuele overige betrokken partijen, ten behoeve van tussenkomst, voeging etc. indien zij dit wenselijk of noodzakelijk acht voor haar verdediging.

7 Overige bepalingen

7.1 Kostenvergoeding

- 7.1.1** De door een Inschrijver gemaakte kosten in verband met de deelname aan de aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

7.2 Voertaal

- 7.2.1** De voertaal in de aanbestedingsprocedure is Nederlands. De bij de Inschrijving te verstrekken documenten moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld.

7.3 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens

- 7.3.1** De Aanbestedende Dienst behandelt alle haar in kader van de aanbesteding door Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat en behoudens wanneer Inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

7.4 Gebruik merknamen of typen

- 7.4.1** Daar waar in het Aanbestedingsdocument en/of de Bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of gelijkwaardig".

7.5 Diversen

- 7.5.1** Tijdens deze aanbestedingsprocedure geldt dat in geval van tegenstrijdigheden in opgestelde Nota's van Inlichtingen en de overige onderdelen van het Aanbestedingsdocument, de Nota's van Inlichtingen in rangorde vóórgaan op de overige onderdelen van het Aanbestedingsdocument.
- 7.5.2** Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven een eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.
- 7.5.3** Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen deelnemers aan de aanbestedingsprocedure zo spoedig mogelijk de Aanbestedende Dienst op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden.
- 7.5.4** Bij geschillen over de uitleg van de verschillende documenten/bijlagen is de rangorde als volgt:
1. De (laatste) Nota van Inlichtingen;
 2. Het aanbestedingsdocument en het Programma van Eisen;
 3. De overeenkomst
 4. De Polis Voorwaarden,
 5. Algemene voorwaarden gemeente Tilburg

Bijlagen

Bijlage 1 A UEA;
Bijlage 1 B Verklaring Assuradeur cq. Gevolmachtigd agent;
Bijlage 1 C programma van eisen;
Bijlage 1 D prijzenblad;
Bijlage 2 Schadeoverzicht BAT
Bijlage 3 Wagenpark BAT 11-9-2018
Bijlage 4 Algemene voorwaarden gemeente Tilburg.

Bovengenoemde documenten zijn separaat gevoegd aan dit aanbestedingsdocument.

Bijlage 1 Geschiktheidseisen, gunningseisen en wensen.

1.1 Geschiktheidseisen

Alle eisen die de gemeente Tilburg stelt ten aanzien van de producten en de bijbehorende dienstverlening zijn verwoord in het voornoemde Programma van Eisen. De inschrijver dient akkoord te gaan met en te voldoen aan het programma van eisen. Het niet akkoord gaan met de inhoud van het programma van eisen betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Offertes van Inschrijvers die het UEA niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan het ingevulde UEA ontbreekt bij de inschrijving, komen niet voor gunning in aanmerking.

Van alle antwoorden van de Inschrijver in het UEA kan na voorlopige gunning (tenzij nadrukkelijk reeds bij inschrijving verzocht) door de aanbestedende dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Inschrijver dient daar per omgaande zijn medewerking aan te leveren. Van enkele geschiktheidseisen dient reeds bij inschrijving aangetoond te worden dat Inschrijver voldoet. In dat geval staat dit uitdrukkelijk bij de vraag vermeld.

Nummer		Omschrijving
Geschiktheidseisen		Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver aan alle onderstaande eisen te voldoen. Let op! Bij enkele eisen wordt om nadere informatie gevraagd. Dit dient u dan bij uw Inschrijving te voegen.
Nr.	onderwerp	
1	Handelsregister en vertegenwoordigingsbevoegdheid Beroepsbevoegdheid	Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst. Vermeld op het UEA onderdeel 2A "gegevens over de ondernemer" bij 'identificatie', naast de volledige naam, het registratienummer (voor Nederland de Kamer van Koophandel). Daarnaast dient ook de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de Inschrijver uit het KvK te blijken. Inschrijver dient dit ook bij zijn inschrijving toe te voegen.
2	Financiële en economische draagkracht Financiële rating 'BBB-' conform Standard & Poor's	Inschrijver dient te beschikken over een financiële rating van tenminste "BBB" conform Standard & Poor's of een daarmee vergelijkbare rating van een andere rating agency, of anderszins aantoonbare en daarmee gelijkwaardige financiële positie te hebben. In het geval dat de Inschrijver een combinatie van ondernemingen is, dienen alle afzonderlijke ondernemingen (zijnde werkzaam als verzekeraar) in de combinatie te voldoen aan bovengenoemde eis.
3	Personeel	Inschrijver beschikt zowel kwalitatief als kwantitatief over een zodanig personeelsbestand dat de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad in relatie tot de overige werkzaamheden van ondernemer op goede, efficiënte en professionele wijze kan worden uitgevoerd, ook indien sprake is van ziekte, vertrek, verlof, et cetera van medewerkers. Het kennis- en opleidingsniveau van de medewerkers van inschrijver is zodanig dat de werkzaamheden vakkundig worden uitgevoerd.
4	Bewijs van verzekering	De inschrijver verklaart dat zijn organisatie adequaat is verzekerd voor (bedrijfs)aansprakelijkheid met een minimumdekking van €2.500.000,- per gebeurtenis. Na voorlopige gunning kan de aanbestedende dienst ter bewijs hiervan een geldige polis of een verklaring van de verzekeraar vragen waaruit minimaal het volgende blijkt: - De dekking; en - De maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; en - De geldigheidsduur van de verzekering

		Inschrijver dient deze op verzoek terstond toe te zenden. De Inschrijver aan wie de opdracht is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.
5	Nederlandse taal	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
6.	Wft-vergunning	Inschrijver (elk van de combinanten) dient, op straffe van uitsluiting, zowel op de dag van inschrijving als op de dag van het sluiten van de overeenkomst te beschikken over de vereiste vergunning om het verzekeringsbedrijf te mogen uitoefenen overeenkomstig de bepalingen van de Wet op het financieel toezicht (Wft) dan wel overeenkomstige wetgeving in het land van vestiging van Inschrijver (de betreffende combinant). Inschrijver verklaart expliciet dat deze gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoet en zal blijven voldoen aan de Europese wet- en regelgeving. Deze eis is opgenomen in het kader van de naderende Brexit De Inschrijver kan voor inschrijving op deze aanbesteding vooralsnog volstaan met het indienen van de Eigen Verklaring, waarin wordt verklaard dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis. Als bewijs dat de Inschrijver (elk der combinanten) aan deze eis voldoet, dient de Inschrijver (elk der combinanten) , aan wie een voornemen tot gunning kenbaar is gemaakt, binnen 7 dagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst te overleggen: • een vergunning van de AFM / registratie in het AFM Register voor het uitoefenen van het verzekeringsbedrijf op grond van artikel 2:27 Wft; óf • gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van vestiging van Inschrijver.
7.	Specifieke geschiktheidseisen Assuradeur of Gevolmachtigd agent	In geval van inschrijving door middel van een assuradeur of een gevolmachtigd agent geldt met betrekking tot de betreffende assuradeur c.q. gevolmachtigd agent, op straffe van uitsluiting, op de dag van inschrijving als op de dag van het sluiten van de overeenkomst de volgende eis: • de assuradeur c.q. gevolmachtigd agent dient over een vergunning voor het optreden als gevolmachtigde of onder gevolmachtigde agent conform artikel 2:92 Wft te beschikken, dan wel overeenkomstige wetgeving in het land van vestiging van de assuradeur c.q. gevolmachtigd agent. De Inschrijver kan voor inschrijving op deze aanbesteding vooralsnog volstaan met het indienen van de Eigen Verklaring, waarin wordt verklaard dat de door hem in geschakelde assuradeur c.q. gevolmachtigd agent voldoet aan deze specifieke geschiktheidseisen. Als bewijs dat de ingeschakelde assuradeur c.q. gevolmachtigd agent aan deze eis voldoet, dient de Inschrijver binnen 7 dagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst te overleggen: • vergunning van de AFM voor het optreden als gevolmachtigde of onder gevolmachtigde agent conform artikel 2:92 Wft; óf • gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van vestiging van Inschrijver.

Bijlage 2 Conceptovereenkomst Diensten voor gemeente Tilburg Wagenparkverzekering

De Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te 5038TC Tilburg, aan het Stadhuisplein 130, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door het Hoofd van de Afdeling Brabants Afval Team, handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, de heer F. van Oisterwijk;

en

....., gevestigd en kantoorhoudende te aan de, hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen"

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever een Openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft gevolgd conform de Richtlijn 2004/18/EG welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012 (Aanbestedingswet, wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 542 en op 1 april 2013 in werking getreden bij besluit van 11 februari 2013, Stb. 57).;
2. Opdrachtgever voor de inkoop van deze Diensten een aanbestedingsdocument 2018/380/JB heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor de uitvoering van verzekering van het wagenpark van het BAT heeft gedaan;
4. De Opdrachtgever gelet op de aanbieding van de Opdrachtnemer thans voornemens is de uitvoering op te dragen aan de Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever voornemens is de Wagenparkverzekering te laten uitvoeren:
6. Het aanbestedingsdocument en de aanbieding deel uitmaken van deze Overeenkomst;
7. Ten aanzien van de te verzekeren voorwaarden is de bij gunning op te maken polis van toepassing.

Definities:

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Bijlagen bij de (concept)overeenkomst:	Bijlage 1 tot en met 6 bij de (concept)Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van de Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte);
Opdrachtgever:	De gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever in onderhandeling is over Opdrachten of over het sluiten van een Overeenkomst, en/of met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst is aangegaan;
Partijen:	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Tarieven:	Vergoedingen voor de Diensten worden vastgesteld aan de hand van bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.

Verklaren te zijn overeengekomen:

Artikel 1: Omschrijving en Tarieven van de uit te voeren Diensten

- 1.1 De Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk de Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Diensten voor Opdrachtgever inzake wagenparkverzekering te verrichten.
- 1.2 De organisatie van de Opdrachtnemer alsmede de door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.3 De door de Opdrachtgever voor de Diensten te betalen Tarieven worden vastgesteld in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.
- 1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens de Opdrachtgever bevoegd zijn tot het inlenen van Diensten.

Artikel 2: Voorwaarden

- 2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Voorwaarden voor de uitvoering van Diensten voor Opdrachtgever, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 7 bij de Overeenkomst. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. De Opdrachtnemer heeft hiervan een exemplaar ontvangen. Van deze Overeenkomst maken tevens deel uit de polisvoorwaarden (bijlage 6 behorende bij de (concept)Overeenkomst, van opdrachtnemer. De Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van de overige Algemene Voorwaarden van de Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer

- 3.1 De Opdrachtnemer verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise voor het verrichten van de Diensten, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.
- 3.2 De Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake van de Diensten.
- 3.3 De Opdrachtnemer verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.
- 3.4 De Opdrachtnemer streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Opdrachtgever.
- 3.5 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst. Het is toegestaan deze klachtenregeling van toepassing te verklaren.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Het contract gaat in op 01-01-2019 en eindigt van rechtswege op 01-01-2021. Nadien is er sprake van tweemaal een wederzijdse verlengingsmogelijkheid met 12 maanden. Uiterlijk 3 maanden voor de contract vervaldatum dient de verzekeraar uitsluitel te hebben gegeven over de mogelijkheid tot verlenging.
- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn indien:
- a. een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
 - b. een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;
 - c. een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
 - d. sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die ook nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld niet binnen een redelijke termijn is hersteld.
- 4.3 De continuïteit van de uitvoering van de dienstverlening mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de dienstverlening na formele contractbeëindiging zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in 4.2 van dit artikel.

Artikel 5: Facturering, indexering en betalingsvoorwaarden

- 5.1 Premiefacturen worden door de registermakelaar waar gemeente Tilburg gebruik van maakt gefactureerd.
- 5.2 De in bijlage 2 neergelegde tarieven gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met inachtneming van de jaarlijkse indexering welke plaatsvindt op basis van CPI. Overige prijsaanpassingen zijn niet toegestaan.

Artikel 6: Overdracht van verplichtingen

- 6.1 De Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.

Artikel 7: Vertrouwelijke behandeling van informatie

- 7.1 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie, die zij van elkander ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 7.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 De Opdrachtnemer is jegens de Opdrachtgever aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen van deze Overeenkomst en zal de Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat de Opdrachtnemer, of door haar ingeschakelde personen deze Overeenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.
- 8.2 Indien de Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart de Opdrachtgever de Opdrachtnemer.

- 8.3 De Opdrachtnemer is gehouden de door de Opdrachtgever geleden schade ter vergoeden indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan: volledige schadevergoeding, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder begrepen gevolgschade zoals winstderving, bedrijfsschade en schade, hoe ook genaamd, die de Opdrachtgever aan derden moet betalen.
- 8.4 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaaromzet gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.
- 8.5 De Opdrachtnemer verplicht zich voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, alsook voor schade door fouten van Medewerkers en door hem ingeschakelde derden een verzekering af te sluiten met een minimumdekking van € 2.5000.000,-- per gebeurtenis conform de verzekeringspolis welke als Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst is bijgevoegd.
- 8.6 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Tot overmacht wordt in dit kader in ieder geval niet gerekend ziekte van of gebrek aan Medewerkers. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf werkdagen, in kennis heeft gesteld. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet nakoming te wijten is aan een door hem ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9: Contractbeheer Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De communicatie met betrekking tot deze Overeenkomst zal volgens onderstaand schema verlopen:

Strategisch niveau:

Operationeel niveau:

In geval van problemen waar de registermakelaar met de verzekeraar(s) niet uitkomt, behoudt de Opdrachtgever zich te allen tijde het recht voor rechtstreeks contractbeheer met de verzekeraar(s) uit te oefenen.

Artikel 10: Algemeen

- 10.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te controleren.
- 10.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.3 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

Bij deze (concept)Overeenkomst behoren de volgende Bijlagen*):

Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst :	Organisatie, omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities
Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst :	Financiële voorwaarden uit te voeren Diensten
Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst :	Klachtenregeling
Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst :	Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst:	Nota van Inlichtingen
Bijlage 6 bij de (concept)overeenkomst:	Polisvoorwaarden
Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst :	Algemene voorwaarden gemeente Tilburg.

*) Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst dienen geparafeerd/getekend te worden.

Artikel 12: Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en die niet door minnelijk overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant, zittingslocatie Breda.

Aldus overeengekomen, opgemaakt in tweevoud en ondertekend te Tilburg.

Voor de Opdrachtgever:

Voor de Opdrachtnemer:

.....
Afdelingshoofd BAT
F. van Oisterwijk

.....

.....
Datum ondertekening

.....
Datum ondertekening

Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities

(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijving van de winnende inschrijver)

Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Inschrijving inclusief financiële voorwaarden uit te voeren Diensten

(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijving van de winnende inschrijver)

Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling

Doel van de klachtenregeling:

1. Het op een zorgvuldige wijze omgaan met de klachten van klanten en cliënten. Een klacht is een uiting van ongenoegen over, haar diensten en haar producten, zoals onzorgvuldigheid en fouten in de uitvoering van de dienstverlening, het niet nakomen van gemaakte afspraken en onbeleefd optreden van - Medewerkers, welke niet na enige toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.
2. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Uitgangspunt van de klachtenregeling:

Het waarborgen van een evenwicht tussen een zorgvuldige klachtbehandeling enerzijds en het voorkomen van formalisering en bureaucratisering anderzijds. De regeling bevat daarom de minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen. Meer mag, minder mag niet. Met aanvullingen moet terughoudend worden omgesprongen.

Samenvatting van de klachtenregeling:

- ☐ Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- ☐ De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd door
- ☐ In een aantal omschreven gevallen hoeft de klacht niet behandeld te worden.
- ☐ De behandeling van een schriftelijke klacht vindt niet plaats door degene over wie een klacht is ingediend (aangeklaagde). Die persoon krijgt wel een afschrift van het klaagschrift met bijbehorende stukken.
- ☐ De klager en de aangeklaagde worden, wanneer de klacht over individuele begeleiding gaat, in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling/schriftelijk toe te lichten, conform het principe van hoor en wederhoor. Telefonisch horen is toegestaan met instemming van de klager. Dit geldt ook voor het horen van de aangeklaagde. Van het horen kan de klager afzien.
- ☐ De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies.
- ☐ Indien de klager tevreden is (dit mag telefonisch worden geverifieerd) dan is de klacht afgedaan.

Uiteraard is het bovenstaande omkleed met afhandelingstermijnen.

Actoren en verantwoordelijkheden

Klager

Klager is de persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend.

Medewerker

Degene die een dienstverband heeft bij of onder verantwoordelijkheid van zijn/haar diensten aanbiedt. De medewerker probeert de klacht direct op te lossen en af te handelen, communiceert de klacht zonodig in het werkoverleg en meldt de klacht door middel van het klachten- en verbeterformulier bij de klachtbehandelaar.

Leidinggevende

Degene die verantwoordelijk is voor het organisatieonderdeel bij Wordt in kennis gesteld van binnengekomen klachten betreffende zijn afdeling. Mondelinge klachten worden door medewerkers via het klachten- en verbeterformulier gemeld. De leidinggevende formuleert naar aanleiding van de mondelinge klachten eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator. De leidinggevende wordt door de klachtbehandelaar over schriftelijke klachten geïnformeerd.

Klachtbehandelaar

Een door de vestigingsmanager aangewezen medewerker voor de behandeling van klachten. De klachtbehandelaar adviseert de vestigingsmanager over de vraag of een klacht in behandeling moet worden genomen, behandelt klachten en bewaakt daarbij de termijnen. Rapportage over de (samenhang tussen verschillende) klachten en het doen van aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator behoren tot het takenpakket.

Vestigingsmanager/hoofd stafafdeling

Degene die verantwoordelijk is voor de vestiging. Eindverantwoordelijke voor de behandeling van klachten in zijn regio/afdeling, met uitzondering van klachten die hemzelf betreffen. In dat geval is de naasthogere manager verantwoordelijk.

Ondertekent de ontvangstbevestiging en de brief die dient ter afhandeling van de klacht.

De procedure

1. Mondelinge klachten

- a. Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld. De klachtontvanger is daarbij in situaties die direct opgelost kunnen worden veelal ook klachtbehandelaar. In dit stadium kan ook de aangeklaagde klachtbehandelaar zijn.
Geverifieerd wordt of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht en wordt, indien hij niet tevreden is, erop geattendeerd dat het mogelijk is een schriftelijke klacht in te dienen bij de vestigingsmanager.
- b. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering middels het klachten- en verbeterformulier aan de direct leidinggevende gezonden.
- c. De direct leidinggevende formuleert eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het ingevulde klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator.

2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. naam en het adres van de indiener;
- b. dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
Indien aan de vormvereisten niet is voldaan wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende zaken aan te vullen. Hiervoor staat een termijn van 2 weken. De vraag kan gecombineerd worden met het zenden van de ontvangstbevestiging;
- d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

Schriftelijke klachten worden na ontvangst via de vestigingsmanager aan de klachtbehandelaar overhandigd. De klachtbehandelaar tekent de klacht aan op het klachten- en verbeterformulier, stuurt dit direct na de eerste

reactie richting klager ter registratie aan de kwaliteitscoördinator en stelt de leidinggevende van de klacht in kennis.

3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtbehandelaar gaat na of de klacht in behandeling moet worden genomen. Eventueel wordt hierbij de hulp van de jurist ingeroepen. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien er sprake is van een medisch oordeel van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts kan hij/zij gebruik maken van een second opinion;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke of andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen, dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.

Indien het klaagschrift in behandeling wordt genomen, dan stelt de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging op. Indien het klaagschrift niet in behandeling wordt genomen dan stelt de klachtbehandelaar (i.o.m. de vestigingsmanager) een brief 'niet in behandeling nemen klacht' op.

Zowel de ontvangstbevestiging als de brief "niet in behandeling nemen klacht" worden door de vestigingsmanager ondertekend en zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken verstuurd na ontvangst van het klaagschrift.

4. Behandeling van de klacht

- a. Wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, stuurt de klachtbehandelaar een kopie van de klacht naar de aangeklaagde, met het verzoek om op de klacht te reageren. Termijn voor reactie bedraagt 2 weken. Mocht bijvoorbeeld in verband met vakantie hieraan niet voldaan kunnen worden, dan wordt de klachtbehandelaar hierover geïnformeerd en zal deze de klager op de hoogte stellen.
- b. De klager wordt, in ieder geval wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling/schriftelijk (eventueel telefonisch) toe te lichten. Met klager wordt afgesproken hoe en wanneer deze toelichting zal plaatsvinden. Gestreefd wordt naar een toelichtend gesprek binnen 2 weken na de vraag om toelichting. Klager kan van het nader horen afzien.
- c. De klachtbehandelaar bepaalt hoe de klacht verder wordt behandeld en adviseert de vestigingsmanager over de afhandeling. De vestigingsmanager stelt klager en aangeklaagde binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies. Indien blijkt dat de termijn van 6 weken ontoereikend is, kan deze worden verlengd met telkens twee weken. Klager en aangeklaagde worden hiervan in kennis gesteld.

5. Dossier

Het dossier van de klacht (brieven en andere voor de klachtafhandeling relevante documenten) wordt door de klachtbehandelaar gearchiveerd. Dossiers worden twee jaar bewaard.

6. Verslaggeving

De klachtbehandelaar doet elk kwartaal verslag over de behandelde klachten aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator aan de hand van kengetallen, die niet tot personen herleidbaar zijn. Gerapporteerd wordt over aantal klachten, aard en wijze van afhandeling. Ook kunnen aanbevelingen worden gedaan voor preventieve maatregelen om structureel verbeteringen aan te kunnen brengen.

7. Schema

In het onderstaande schema is in chronologische volgorde weergegeven wie verantwoordelijk is voor welke stappen in de procedure en welke termijnen er gelden.

No.	Procedurele stap	Uitvoering door	Termijn van afhandeling:
1.	Mondelinge klachten afhandelen, zo nodig communiceren in werkoverleg, en middels klachten- en verbeterformulier melden bij direct leidinggevende.	Mondeling	z.s.m.
2.	Toetsen bij mondelinge klachten of de klager tevreden is over de afhandeling en opperen van de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.	Medewerker	z.s.m.
3.	Zo nodig formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen naar aanleiding van mondelinge klacht en ingevuld klachten- en verbeterformulier zenden aan kwaliteitscoördinator.	Leidinggevende	z.s.m.
4.	Overhandigen schriftelijke klachten aan klachtbehandelaar.	Vestigingsmanager	z.s.m.
5.	Toetsen of klachten in behandeling worden genomen. Indien ja, dan opstellen ontvangstbevestiging. Indien nee, opstellen brief 'niet in behandeling nemen klacht'. Brief wordt getekend door de vestigingsmanager.	Vestigingsmanager + klachtbehandelaar, evt. ondersteund door jurist. Tekening door Vestigingsmanager.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.
6.	Nalopen schriftelijke klachten op vormvereisten en klager eventueel in de gelegenheid stellen ontbrekende zaken aan te vullen.	Klachtbehandelaar.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht; kan gecombineerd worden met 5.
7.	Registratie schriftelijke klachten op klachten- en verbeterformulier en ter kennisneming zenden aan kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Direct na stap 5.
8.	Kopie klacht overhandigen aan aangeklaagde. Reactie aangeklaagde (schriftelijk/ mondeling).	Klachtbehandelaar. Aangeklaagde.	z.s.m. 2 weken
9.	Zo nodig horen klager (kan ook telefonisch). Klager mag van horen afzien.	Klachtbehandelaar.	Afspraak gemaakt binnen 2 weken.
10.	Informer en adviseren vestigingsmanager. Beslissing door vestigingsmanager.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
11.	Opstellen afhandelingbrief. Ondertekening afhandelingbrief.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
12.	Dossiervorming.	Klachtbehandelaar.	
13.	Verslaggeving aan vestigingsmanager en kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Per kwartaal.

Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijving van de winnende inschrijver)

Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Nota('s) van Inlichtingen

(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijving van de winnende inschrijver)

Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst : Polisvoorwaarden

(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijving van de winnende inschrijver)

Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst : Algemene voorwaarden gemeente Tilburg.

Separaat gevoegd.