



GEMEENTE TILBURG

AANBESTEDINGSDOCUMENT

***Systeem en aanvullende dienstverlening
ten behoeve uitvoering 'Witgoed omruilregeling'***

Tender: 2023/562/JB

Datum: 29-06-2023

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	4
1. Algemeen	7
1.1 Definities	7
1.2 Aanbestedende Dienst / Opdrachtgever	8
1.3 Elektronische communicatie	9
1.4 Aanbestedingsdocument en -procedure	9
1.5 De opdracht	10
1.6 De overeenkomst	10
1.7 Tijdschema	11
1.8 Voorbehouden	11
1.9 Inlichtingen, vragen en aanpassingsvoorstellen	11
1.10 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden	12
1.11 Klachtenprocedure	13
2 Inschrijving	15
2.1 Algemene voorschriften	15
2.2 Indienen van de Inschrijving	15
2.3 Te late Inschrijving	16
2.4 Aanvulling van de Inschrijving	16
2.5 Ongeldige Inschrijvingen	16
2.6 Varianten en alternatieven	17
2.7 Aantal Inschrijvingen	17
2.8 Inschrijving als Combinatie	17
2.9 Inschrijving als hoofdaannemer	18
2.10 Beroep op bekwaamheden derden	18
2.11 Opening van de inschrijving	18
2.12 Storing van het elektronisch systeem	19
2.13 Gestanddoening	19
3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria	20
3.1 Uitsluitingsgronden	20
3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden	20
3.3 Geschiktheidscriteria algemeen	21
3.4 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria	21
4 Aanvullende voorwaarden en gunningscriteria	22
4.1 Aanvullende voorwaarden	22
4.2 Economisch meest voordelige Inschrijving en gunningscriterium	22
4.3 Prijs	22
5 Beoordeling Inschrijvingen en gunning	23
5.1 Algemeen	23
5.2 Beoordelingsprocedure	23
5.3 Gunningsbeslissing	23
5.4 Informatieverstrekking aan Inschrijvers	24
6 Rechtsbescherming	25
6.1 Termijnen	25
6.2 Bevoegde rechter	25
6.3 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst	25
7 Overige bepalingen	26
7.1 Kostenvergoeding	26
7.2 Voertaal	26
7.3 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens	26
7.4 Gebruik merknamen of typen	26
7.5 Diversen	26
8 Lijst van bijlages	27

Inleiding

Aanleiding en doel

Door stijgende energieprijzen en toegenomen inflatie komen meer Tilburgers in financiële problemen. We willen graag meer doen om onze inwoners te ondersteunen waarbij we energiearmoede willen verminderen door middel van een witgoed omruilregeling. Deze witgoed regeling houdt in dat energieslurpend witgoed zoals een wasmachine of een koelkast kan worden vervangen door een nieuw energiezuinig(er) exemplaar. Onze inwoners besparen zo op hun energierekening. Deze witgoed omruilregeling is onderdeel van tal van maatregelen die we nemen om energiearmoede tegen te gaan. Daarnaast draagt deze regeling bij aan de energietransitie. Een tweede doelstelling bij deze witgoed omruilregeling is stimulering van het lokale MKB., Daarom doorlopen we met deze een procedure een Europees aanbestedingstraject met als doel één partij te contracteren die de coördinatie en uitvoering van deze regeling gaat realiseren.

Uitgangspunten

1. Doelgroep: alleen huishoudens die de éénmalige energietoeslag 2023 2^e tranche (zie planning) ontvangen komen in aanmerking. Op het moment van publiceren van dit document is de planning dat in september 2023 wettelijk vastgesteld wordt welke huishoudens tot deze doelgroep behoren;
2. De regeling is bedoeld voor wasmachines, koelkasten en koelvriescombinaties;
3. Het gaat om een omruilactie voor witgoed van 10 jaar of ouder;
4. Het te vergoeden bedrag is maximaal €550,- inclusief btw per huishouden. Dit bedrag is volledig te besteden door het huishouden aan witgoed, de levering en optioneel plaatsing en installatie van het witgoed op de gewenste locatie.
5. Bij voorkeur werken we met een mix van lokale en landelijke leveranciers, deelnemende witgoedleveranciers hebben een fysieke winkel binnen de Gemeente Tilburg;
6. Het is een tijdelijke regeling met beperkte openstellingsduur, huishoudens uit de doelgroep hebben 3 maanden de tijd – nadat ze geïnformeerd zijn- om een bestelling te plaatsen via de regeling.

Er zijn 3 doelstellingen voor opdrachtnemer

1. De doelgroep krijgt de mogelijkheid om hun verouderde koelkast, koelvriescombinatie of wasmachine om te ruilen voor een nieuw energiezuinig stuk witgoed. Het bestellen moet zowel bij een fysieke witgoedwinkel van de aangesloten witgoedleverancier(s) in Tilburg mogelijk zijn als in een online omgeving waarin de participerende witgoedleveranciers vertegenwoordigd zijn;
2. Stimuleren lokale witgoedleveranciers;
3. Het volledig ontzorgen van Opdrachtgever in de uitvoering van de witgoed omruilregeling.

De opdracht omvat in hoofdlijnen de onderstaande activiteiten:

1. Het inrichten van een proces waarbij huishoudens van de doelgroep hun te vergoeden bedrag van €550,- inclusief btw kunnen omzetten in het gewenste witgoed binnen de kaders van deze regeling;
2. Actief benaderen van de meegeleverde lijst met witgoedleveranciers, zodat zij kunnen participeren in de omruilregeling;
3. Het hebben en onderhouden van een online omgeving waarop deelnemers het witgoed van de participerende witgoedleveranciers kunnen bestellen;
4. Verzorging van de klantenservice t.b.v. de uitvoering van deze regeling;
5. Financiële afhandeling van betreffende betalingsstromen;
6. Managementinformatie met inzicht in actuele stand van zaken;

Voor de te contracteren dienstverlener hebben wij een budget van maximaal € 150.000,- excl. btw beschikbaar gesteld voor een looptijd van 12 maanden voor bovengenoemde activiteiten.

Planning

Gunning van de opdracht is gepland rond 16 oktober 2023. De implementatietijd voor het laten aanhaken van witgoedleveranciers en het klaarmaken van het 'systeem' voor gebruik wordt door opdrachtgever geraamd op ongeveer zes weken. Hiermee is de verwachting dat eind november 2023 de uitrol van de regeling voor de deelnemende huishoudens kan starten. E.e.a. is afhankelijk van de vaststelling van de doelgroep, welke weer afhankelijk is van het vaststellen van de nieuwe wet voor de Energietoeslag 2023 2^e tranche. Op het moment van publiceren wordt deze nieuwe wet in september 2023 vastgesteld. De uitvraag op prijs is gebaseerd op 12 maanden looptijd contract.

De doelgroep zal in 3 batches aangeschreven worden, omdat de totale doelgroep niet meteen vastgesteld is i.v.m. goedkeuring van de aanvragen van de energietoeslag 2023 2^e tranche. De planning voor het aanschrijven van de doelgroep ziet er als volgt uit:

Batch 1 – 1 december 2023 – 13.000 huishoudens

Batch 2 – 1 maart 2024 – 1.500 huishoudens

Batch 3 – 1 juli 2024 – 1.500 huishoudens

Elk huishouden krijgt 3 maanden de tijd om mee te doen met de regeling nadat ze aangeschreven zijn.

Raming van de opdracht

De totale doelgroep wordt geraamd op 16.000 huishoudens. Het totale budget dat primair ter beschikking is gesteld is voor 6.300 apparaten ter waarde van €3.465.000,00 inclusief btw. Mocht gedurende de looptijd van deze regeling blijken dat de behoefte groter is dan de gebudgetteerde 6.300 apparaten dan zal er opnieuw budget aangevraagd worden en bij toekenning wordt de opdracht voorgezet. Aan deze raming met betrekking tot het aantal huishoudens dat gebruik zal maken van deze regeling kunnen geen rechten worden ontleend.

Beschrijving van de opdrachtgever

De stad Tilburg en de dorpen Udenhout, Berkel-Enschot en Biezenmortel liggen in het Hart van Brabant, waar het leven goed is en mensen zich snel thuis voelen. Met ruim 217.000 inwoners is Tilburg een stad van formaat. Nog niet eens zo heel lang geleden een plek waar de textielindustrie centraal stond, nu een broedplaats voor creatief en innovatief denken. De Tilburgers zijn gewend om samen te werken. Wij sluiten daarop aan. Dat leidt tot nieuwe initiatieven zoals de 'community school' en een persoonlijke aanpak waarmee we inwoners die dat nodig hebben verder op weg helpen. Ons hoofddoel is: een stad met gezonde en gelukkige inwoners.

Samen met inwoners, ondernemers en partners werkt de gemeente Tilburg aan een stad waar mensen gezond en gelukkig kunnen zijn. De manier waarop Tilburg dat doet krijgt steeds meer landelijke erkenning en in 2019 uitgeroepen tot beste overheidsorganisatie van het jaar.

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

Lijst van afkortingen

In dit beschrijvend document worden een aantal afkortingen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd.

K.o.	knock out
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Beste PKV	Beste Prijs-Kwaliteit-Verhouding
PvE	Programma van Eisen en Wensen
GC	Gunning Criteria

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: Gemeente Tilburg;
- 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: e als Bijlage 3 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. 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;
- j. 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;

k. Inschrijving:	Een aanbieding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Inschrijver;
l. Nota van Inlichtingen:	Een schriftelijke weergave ten aanzien van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen verstrekte inlichtingen;
m. 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;
n. Ondernemer:	een aannemer, leverancier of dienstverlener;
o. Opdracht:	De Opdracht conform het Aanbestedingsdocument en Bijlagen en de Inschrijving;
p. Opdrachtgever:	Aanbestedende Dienst;
q. Opdrachtnemer:	Inschrijver aan wie de Opdracht is verleend;
r. Programma van Eisen/Wensen:	De geschiktheidseisen en de Gunningseisen en - wensen. Het Programma van Eisen/Wensen is separaat bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten en maakt daar onlosmakelijk deel van uit.
s. Uniform Eigen verklaring Aanbesteden:	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 dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen.
t. Doelgroep:	Huishoudens die de éénmalige energietoeslag 2023 2 ^e tranche ontvangen komen in aanmerking voor deze regeling
u. Deelnemer:	Huishouden van de doelgroep welke gebruikt maak van de regeling
v. Participant:	Deelnemende witgoedleverancier

1.2 Aanbestedende Dienst / Opdrachtgever

1.2.1 Contactpersoon en contactadres:

Gemeente Tilburg t.a.v. Jos Besselink Afdeling Juridische Zaken Team Inkoop Postbus 90155 5000 LH Tilburg telefoon: 14013 e-mailadres: aanbestedingen@tilburg.nl

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

1.4.1 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.

1.4.2 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.

1.4.3 De procedure bestaat uit twee fases welke aansluitend worden doorlopen. 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 fase) en gunningcriteria (2e fase) opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en Bijlagen bepaalt de Aanbestedende Dienst aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund.

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

1.4.5 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.

1.4.6 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.

1.4.7 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 informatie op de site van TenderNed:

<https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen>

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 minimeisen 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.

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

1.5 De opdracht

Voor een inhoudelijke beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar de Beschrijving van de Opdracht en het Programma van Eisen (en Wensen). Deze is opgenomen in bijlage 2 bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd en maakt onlosmakelijk deel daarvan uit.

1.6 De overeenkomst

- 1.6.1** De Overeenkomst treedt (vooralsnog) in werking op 16 oktober 2023 en loopt initieel tot en met het moment waarop het toegekende budget is uitgeput. Vooralsnog is een budget van €3.465.000. beschikbaar gesteld waarmee ongeveer 6.300 apparaten kunnen worden vervangen.

Na deze initiële periode bestaat er een optie tot éézijdige door de Aanbestedende Dienst verlengingsmogelijk indien voor de voortzetting van deze opdracht opnieuw een budgetten worden toegekend.

De Opdrachtgever zal uiterlijk drie (3) maanden voor de einddatum van deze overeenkomst berichten of zij de overeenkomst wenst voort te zetten. De Aanbestedende Dienst wenst te komen tot contractvorming met één (1) inschrijver.

- 1.6.2** Op de uitvoering van de Opdracht is de als separaat document bijgevoegde Overeenkomst van toepassing. 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.
- 1.6.3** De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Enige verwijzing naar eigen algemene voorwaarden maakt de Inschrijving ongeldig.
- 1.6.4** Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de inhoud van de Algemene Inkoopvoorwaarden zoals opgenomen in Bijlage 3 bij de (concept)overeenkomst met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 1.9.
- 1.6.5** De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om wijzigingen buiten het contractuele kader met Opdrachtnemer overeen te komen indien dit door een onvoorziene gebeurtenis noodzakelijk is of uit hoofde van de openbare orde, de openbare veiligheid of de volksgezondheid gerechtvaardigd is.
- 1.6.6** Herzieningsclausule (art. 2.163c AW 2016):
Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen:
De Opdracht uit te verlengen door middel van een toekenning van een nieuw budgetten ten hoeve van de bestrijding van de energiearmoede door middel van deze regeling.
- 1.6.7** Rechtsopvolging:
Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bestaat de mogelijkheid dat de aanbieder, onderaannemer of combinant in rechte wordt opgevolgd. In geval van rechtsopvolging neemt de rechtsopvolger deze raamovereenkomst in zijn geheel over, mits de aanbestedende Dienst hiertoe

vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

1.6.8 Verwerkersovereenkomst:

Op grond van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) is de gemeente verplicht een verwerkersovereenkomst te sluiten indien er in de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt worden. In die gevallen zal de gemeente gebruik maken van haar eigen model dat is bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten als bijlage 7.

1.7 Tijdschema

Actie	Datum
Publicatie documenten op TenderNed	29 juni 2023
Uiterste datum voor het indienen van vragen ten behoeve van de (eerste) Nota van Inlichtingen	13 juli 2023 09:00 uur
Datum publicatie eerste Nota van inlichtingen door Aanbestedende Dienst	21 juli 2023
Uiterste datum voor het indienen van vragen naar aanleiding van antwoorden uit de eerste nota de eerste Nota van Inlichtingen	28 augustus 2023 09:00 uur
Datum publicatie laatste Nota van inlichtingen door Aanbestedende Dienst	1 september 2023
Sluitingstermijn Inschrijvingen	14 september 2023 om 10.00 uur
Opening van de Inschrijvingen	14 september 2023 om 10.00 uur
Beoordeling van de binnengekomen inschrijvingen	ong. 7 dagen
Voorlopige Gunningbeslissing	21 september 2023
Opschortende termijn	20 dagen
Ingangsdatum overeenkomst	16 oktober 2023

1.7.1 De voormelde data dienen Aanbestedende Dienst tot richtsnoer en binden Aanbestedende Dienst derhalve niet.

1.7.2 Aanbestedende Dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen.

1.8 Voorbehouden

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

- 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 zonder nadere aankondiging referentiebezoeken te verrichten ter controle van de Inschrijving

1.9 Inlichtingen, vragen en aanpassingsvoorstellen

1.9.1 Vragen of aanpassingsvoorstellen met betrekking tot het Aanbestedingsdocument, Bijlagen en eventuele aanvullende stukken kunnen tot en met 13 juli 2023, 09.00 uur schriftelijk en geanonimiseerd worden gesteld 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.

- 1.9.2** 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. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor individuele vragen af te wijzen.
- 1.9.3** Indien Inschrijver bepaalde aanpassingsvoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de Overeenkomst of de algemene voorwaarden van de Aanbestedende Dienst dan dient de Inschrijver concrete tekstvoorstellen of suggesties aan te leveren conform voorschrift 3.9B Gids Proportionaliteit. Daarnaast dienen de aanpassingsvoorstellen te worden voorzien van een duidelijke motivatie.
- 1.9.4** Van de antwoorden op vragen of aanpassingsvoorstellen die conform 1.9.1 en 1.9.2 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.
- 1.9.5** Uiterlijk 21 juli 2023 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.
- 1.10 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden**
- 1.10.1** 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.
- 1.10.2** Inschrijvers verplichten zich jegens 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 28 augustus 2023 mee te delen aan de Aanbestedende Dienst door deze in te dienen.
- 1.10.3** 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. In de tweede vragenronde worden uitsluitend vragen beantwoord welke betrekking hebben op eerder gegeven antwoorden.
- 1.10.4** 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.

1.11 Klachtenprocedure

1.11.1 Ondanks dat 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 paragraaf 1.9. van dit aanbestedingsdocument.

1.11.2 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 het stadium waarin de aanbestedingsprocedure zich bevindt, 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.

1.11.3 Een klacht kan op verzoek van de klager of op eigen initiatief door de Aanbestedende Dienst worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

1.11.4 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.

1.11.5 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** De Inschrijving dient uiterlijk op **14 september 2023 10:00 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.
- 2.1.4** 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.
- 2.1.5** 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.
- 2.1.6** 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 UEA en rechtsgeldig ondertekende UEA;
 - Uittreksel uit het Handelsregister waaruit onomstotelijk de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.
 - De uitwerking van het kwalitatieve gedeelte/de casus (in pdf), zie hiervoor Programma van Eisen/Wensen
 - Het ingevulde en ondertekend blad t.b.v. de referentie-eis;
 - Het volledig ingevulde prijzenblad;
 - Eventuele middels dit document of het Programma van Eisen en Wensen gevraagde bijlagen.
 - De volledig en naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekende verklaring niet-Russische betrokkenheid.
- 2.2.3** 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 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 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 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 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.

2.5.2 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 Aantal Inschrijvingen

- 2.7.1** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij individueel hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen, hetzij als hoofd- of Onderaannemer), op deze aanbesteding inschrijven.
- 2.7.2** Een Holding kan slechts met één natuurlijk persoon of rechtspersoon (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen), op deze aanbesteding inschrijven. Uitzondering geldt hierbij dat 2 ondernemingen behorend bij dezelfde Holding wel als hoofd- en onderaannemer van elkaar mogen inschrijven, zolang het totaal slechts 1 inschrijving betreft. Zij zijn in dat geval echter niet meer gerechtigd daarnaast ook nog zelfstandig of in een andere combinatie (dan wel hoofd- en onderaannemerschap) in te schrijven.
- 2.7.3** Ten aanzien van Onderaannemers waarop de Inschrijver geen beroep doet als bedoeld in artikel 2.9.2. van dit aanbestedingsdocument, is artikel 2.7.1 en 2.7.2. niet van toepassing.
- 2.7.4** Bepalingen 2.7.1, 2.7.2 en 2.7.3 zien erop toe de concurrentieverhoudingen in de markt niet te verstoren en de kans op continuatieverstoring voor de Aanbestedende Dienst te minimaliseren. Van voormelde uitgangspunten kan worden afgeweken als Inschrijver(s) op verzoek kan aantonen, dit uitsluitend ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst, dat de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern is opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht is genomen. Als door de Inschrijver(s) geen afdoende bewijs wordt verstrekt dan zullen de Inschrijvingen van de Inschrijver(s) die in strijd met het voorgaande hebben gehandeld terzijde worden gelegd.
- 2.7.5** Indien de Aanbestedende Dienst heeft geconstateerd dat is ingeschreven in strijd met de hiervoor genoemde eisen dan is de betrokken inschrijving ongeldig.

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 Inschrijvers die in Combinatie inschrijven zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Bij gunning aan de Combinatie dient de Combinatie een rechtsvorm aan te nemen, waarbij ieder van de deelnemers hoofdelijk aansprakelijk is voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

2.8.4 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 **14 september 2023, 10:00** vindt de openbare 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.

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 Storing van het elektronisch systeem

2.12.1 In geval van een storing van het elektronische systeem door middel waarvan de inschrijving ingediend moet worden, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is kunnen inschrijvers voor het doen van een tijdige inschrijving gebruik maken van de mogelijkheden zoals benoemd in artikel 2.109a lid 1 en 2 AW.

2.13 Gestanddoening

2.13.1 De Inschrijver moet zijn Inschrijving(en) gestand doen gedurende 120 dagen na de dag waarop de opening van de Inschrijvingen heeft plaatsgevonden.

2.13.2 De Aanbestedende Dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

3.1 Uitsluitingsgronden

3.1.1 Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode van vijf (5) 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 Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode van drie (3) 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 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.

3.1.1 Bibob-advies

Als er, na de gunningsbeslissing of gedurende de looptijd van de Overeenkomst, indicaties aanwezig zijn dat er één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan door Aanbestedende Dienst advies worden gevraagd aan het Bureau Bibob (zie artikel 9 van de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob)).

Zo'n Bibob-advies kan ertoe leiden dat de betreffende Inschrijver wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding, de overheidsopdracht niet aan Inschrijver gegund wordt, de Overeenkomst met Opdrachtnemer wordt ontbonden of de toestemming aan het inzetten van een onderaannemer wordt geweigerd.

3.1.2 Verklaring niet- Russische betrokkenheid

Door de Europese Unie is gunnen van een opdracht aan in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voorgaande situaties, aangemerkt als een economisch delict (*Artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014*).

Daarom dient Inschrijver bij inschrijving de in de bijlage opgenomen '*Verklaring geen-Russische betrokkenheid*', naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, in te dienen ten einde te verklaren dat de beschreven situatie(s) niet op Inschrijver van toepassing is. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver en mededeling vooraf de juistheid van de verklaring te verifiëren en/of nadere bewijsstukken op te vragen. Het niet bij Inschrijving indienen van genoemde verklaring leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden

3.2.1 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.

3.2.2 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.

3.2.3 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 Inschrijver 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 de vragenlijst van 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 Aanvullende voorwaarden en gunningscriteria

4.1 Aanvullende voorwaarden

- 4.1.1** Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die instemt met de aanvullende voorwaarden voor gunning en de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend.
- 4.1.2** Voor de beoordeling van de Inschrijving op economisch meest voordelige Inschrijving komen alleen die offertes in aanmerking:
- die voldoen aan alle geschiktheidscriteria zoals gesteld in Bijlage 1
 - waarin expliciet is verklaard dat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord gaat met de concept Overeenkomst en bijbehorende bijlagen. Door in te schrijven verklaart Inschrijver aan dit criterium te voldoen.

4.2 Economisch meest voordelige Inschrijving en gunningscriterium

- 4.2.1** Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend. De economisch meest voordelige aanbidding wordt in deze aanbesteding bepaald middels het gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (Beste PKV).

Kwaliteit max 800 punten	Subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten	Minimale drempel*
	GC1 Deelnemers	400	200 punten
	GC2 Stimuleren witgoedleverancier	250	125 punten
	GC3 Ontzorgen opdrachtgever	150	75 punten
Prijs max 200 punten		200	

* Inschrijvingen die de minimale kwaliteitsdrempel niet halen worden terzijde gelegd.

In het bijbehorende Programma van Eisen en Wensen (bijlage 2) vindt u alle informatie over de voor deze aanbesteding gekozen nadere invulling van dit gunningscriterium, de onderliggende (sub)criteria, de gekozen gunningssystematiek, alsmede de onderlinge wegen.

- 4.2.2** De Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. Aan deze Inschrijver wordt de Opdracht gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium GC1 deelnemers de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

4.3 Prijs

- 4.3.1** Inschrijvers dienen zich te houden aan het voorgeschreven format voor prijsopgave en de geformuleerde uitgangspunten. Inschrijvers die wijzigingen en/of aanvullingen hebben aangebracht in het format (bijvoorbeeld het prijzenblad) kunnen uitgesloten worden van gunning. Let ook op het prijsplafond. Inschrijvingen boven het plafond worden terzijde gelegd.
- 4.3.2** Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving leidt tot uitsluiting. Uitsluiting treft ook de inschrijving die irreëel of manipulatief is op onderdelen van het prijsinvulformulier. Inschrijvers dienen per tarief een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Hieruit volgt onlosmakelijk dat Inschrijvers geen negatieve prijzen of abnormaal lage prijzen, waaronder prijzen onder de kostprijs per tarief mogen offeren;
- 4.3.3** De laagste prijs ontvangt de maximale score. De andere prijzen van de inschrijvers ontvangen naar rato van de procentuele afwijking van de laagste prijs hun score.

5 Beoordeling Inschrijvingen en gunning

5.1 Algemeen

- 5.1.1** Aanbestedende Dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen. 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 2; 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 en de voorwaarden, zoals gesteld in dit aanbestedingsdocument; Inschrijvingen die niet aan deze eisen en voorwaarden 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** Aanbestedende Dienst stelt de Inschrijvers zo spoedig via TenderNed 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** Aanbestedende Dienst stelt iedere afgewezen Inschrijver zo spoedig mogelijk via TenderNed 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** 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 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 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 de gunning gebiedt.
- 6.3.2** 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** 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.

8 Lijst van bijlages

Bijlage 1 Geschiktheidseisen

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

Bijlage 3 Conceptovereenkomst inclusief algemene voorwaarden gemeente Tilburg

Bijlage 4 Verklaring niet-Russische betrokkenheid

Bijlage 5 Referentie formulier

Bijlage 6 UEA

Bijlage 7 Verwerkersovereenkomst

Bijlage 8 Prijsblad

Bijlage 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 en worden terzijde gelegd.

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 <u>aan de opdrachtbeschrijving, de gesteld eisen de conceptovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Tilburg.</u> <u>Inschrijvers die het UEA niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan de UEA ontbreekt bij inschrijving worden uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure.</u> 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	<u>Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst (voor Nederland de Kamer van Koophandel). Uit deze inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar namens de Inschrijver te blijken. De gegevens, zoals vermeld op het UEA onderdeel IIA "gegevens over de ondernemer" en bij deel VI 'Slotopmerkingen', dienen overeen te stemmen met de inschrijving in het Handelsregister.</u> <u>Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.</u> <u>Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard:</u> - <u>Een recent Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met daarop minimaal de volledige naam, het registratienummer en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de Inschrijver.</u> 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.
2	Financiële en economische draagkracht	De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten. Dit betreft een paragraaf, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

		Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient de continuïteit te blijken uit de samenstellingsverklaringen m.b.t. de jaarrekeningen over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Deze samenstellingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die aan een accountantsverklaring of aan een beoordelingsverklaring worden gesteld. Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard: Een kopie van de betreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) verklaring, afgegeven door een accountant; of Een kopie van De genoemde samenstellingsverklaringen over de drie afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren met verwijzing naar de relevante passages.
3	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	Inschrijver dient over aantoonbare kennis en ervaring te beschikken. Door de gemeente Tilburg zijn de volgende ervaringseisen, kerncompetenties, vastgesteld overeenkomend met essentiële onderdelen van de te vergeven opdracht. De vereiste capaciteit, kennis en ervaring moet zijn opgedaan in en moet blijken uit relevante (referentie-)opdrachten die in de afgelopen 3 jaar zijn uitgevoerd en afgerond, terugrekenend vanaf de datum van sluiting Inschrijving. Kerncompetenties: De Aanbesteder heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de Opdracht, te weten het leveren van a. Het hebben van een systeem waarbij deelnemers van de doelgroep hun te vergoeden bedrag kunnen omzetten in het gewenste product. b. Verzorging van de klantenservice t.b.v. de uitvoering van bestellingen; c. Actief benaderen en samenwerken met partijen die via het systeem hun producten aanbieden. Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één (1) referentie opdracht per bovengenoemde kerncompetentie die in de afgelopen drie (3) jaar zijn uitgevoerd, terugkerend vanaf de datum van sluiting Inschrijving. Er mogen slechts 3 X referenties in totaal worden overgelegd (één per kerncompetentie). Het is ook toegestaan om de beide kerncompetenties in één gecombineerde referentie aan te tonen. Upload de volledig ingevulde referentie(s), waaruit alle hiervoor vernoemde componenten blijken, alsmede de tevredenheidsverklaring(en) bij uw inschrijving. Gebruik de formats zoals opgenomen onder in Bijlage 5.
4	Personeel	De opdrachtnemer beschikt over personeel dat voldoende ervaring en vaardigheden heeft om een hoge standaard van dienstverlening te verstrekken.
5	Bewijs van verzekering	De inschrijver verklaart dat zijn organisatie adequaat is verzekerd voor (bedrijfs)aansprakelijkheid met een minimumdekking van €1.250.000,- per

		gebeurtenis. Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard: Na voorlopige gunning kan de aanbestedende dienst ter bewijs hiervan een - Een (kopie van 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. 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.
6	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.
7	Kwaliteitszorg- en borging	Inschrijver dient op het moment van inschrijving te beschikken over een kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter-)nationale accreditatiestructuur, bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 29000 d.w.z. het ISO 9001 certificaat. Indien Inschrijver niet over een dergelijk certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingsysteem beschikt, dient men te beschikken over een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingsysteem. Onder gelijkwaardig verstaat de gemeente het voldoen aan de volgende kenmerken: Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; Aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; Aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus; · Aanwezigheid van een periodiek onafhankelijk, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures; · Klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in de bedrijfsprocessen. Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

		Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard: - Een (kopie van het) certificaat dan wel het kwaliteitsborgingssysteem te overleggen - In geval van een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem dient de voorlopig gegunde partij de gelijkwaardigheid aan te tonen onder verwijzing naar de betreffende passages en pagina's. Tijdens de inschrijving dient Inschrijver (een kopie van) het certificaat dan wel het kwaliteitsborgingssysteem te overleggen.
--	--	---

Bijlage 2 Programma van Eisen en Gunningswensen
Regeling ten aanzien van het omruilen van verouderd witgoed, de witgoed omruilregeling

A. Beschrijving en doel van de opdracht

Door stijgende energieprijzen en toegenomen inflatie komen meer Tilburgers in financiële problemen. We willen graag meer doen om onze inwoners te ondersteunen waarbij we energiearmoede willen verminderen door middel van een witgoed omruilregeling. Deze witgoed regeling houdt in dat energieslurpend witgoed zoals een wasmachine of een koelkast kan worden vervangen door een nieuw energiezuinig(er) exemplaar. Onze inwoners besparen zo op hun energierekening. Deze witgoed omruilregeling is onderdeel van tal van maatregelen die we nemen om energiearmoede tegen te gaan. Daarnaast draagt deze regeling bij aan de energietransitie. Een tweede doelstelling bij deze witgoed omruilregeling is stimulering van het lokale MKB., Daarom doorlopen we met deze een procedure een Europees aanbestedingstraject met als doel één partij te contracteren die de coördinatie en uitvoering van deze regeling gaat realiseren.

A1. Uitgangspunten

1. Doelgroep: alleen huishoudens die de éénmalige energietoeslag 2023 2^e tranche (zie planning) ontvangen komen in aanmerking. Op het moment van publiceren van dit document is de planning dat in september 2023 wettelijk vastgesteld wordt welke huishoudens tot deze doelgroep behoren;
2. De regeling is bedoeld voor wasmachines, koelkasten en koelvriescombinaties;
3. Het gaat om een omruilactie voor witgoed van 10 jaar of ouder;
4. Het te vergoeden bedrag is maximaal €550,- inclusief btw per huishouden. Dit bedrag is volledig te besteden door het huishouden aan witgoed, de levering en optioneel plaatsing en installatie van het witgoed op de gewenste locatie.
5. Bij voorkeur werken we met een mix van lokale en landelijke leveranciers, deelnemende witgoedleveranciers hebben een fysieke winkel binnen de Gemeente Tilburg;
6. Het is een tijdelijke regeling met beperkte openstellingsduur, huishoudens uit de doelgroep hebben 3 maanden de tijd – nadat ze geïnformeerd zijn- om een bestelling te plaatsen via de regeling.

A2. Er zijn 3 doelstellingen voor opdrachtnemer

1. De doelgroep krijgt de mogelijkheid om hun verouderde koelkast, koelvriescombinatie of wasmachine om te ruilen voor een nieuw energiezuinig stuk witgoed. Het bestellen moet zowel bij een fysieke witgoedwinkel van de aangesloten witgoedleverancier(s) in Tilburg mogelijk zijn als in een online omgeving waarin de participerende witgoedleveranciers vertegenwoordigd zijn;
2. Stimuleren lokale witgoedleveranciers;
3. Het volledig ontzorgen van Opdrachtgever in de uitvoering van de witgoed omruilregeling.

Middels deze aanbesteding wenst Opdrachtgever een marktpartij te contracteren voor de coördinatie en uitvoering van de witgoed omruilregeling. Hieronder verstaan wij in hoofdlijnen:

1. Het inrichten van een proces waarbij huishoudens van de doelgroep hun te vergoeden bedrag van €550,- inclusief btw kunnen omzetten in het gewenste witgoed binnen de kaders van deze regeling;
2. Actief benaderen van de meegeleverde lijst met witgoedleveranciers, zodat zij kunnen participeren in de omruilregeling;
3. Het hebben en onderhouden van een online omgeving waarop deelnemers het witgoed van de participerende witgoedleveranciers kunnen bestellen;
4. Verzorging van de klantenservice t.b.v. de uitvoering van deze regeling;
5. Financiële afhandeling van betreffende betalingsstromen;
6. Managementinformatie met inzicht in actuele stand van zaken;

Voor de te contracteren dienstverlener hebben wij een budget van maximaal €150.000,- excl. btw beschikbaar gesteld voor een looptijd van 12 maanden voor bovengenoemde activiteiten.

Welke taken voert opdrachtgever zelf uit

1. Opdrachtgever brengt de betreffende deelnemers uit de doelgroep (via de post) op de hoogte van het feit dat zij in aanmerking komen voor de witgoed omruilregeling; opdrachtgever heeft hiervoor de mogelijkheid tot alle vormen van drukwerk, adressering en bezorging.
2. Opdrachtgever voorziet -indien nodig voor de juiste uitvoering van deze regeling (controle juiste adres)- in adressenlijst van betreffende huishoudens; onder voorbehoud van toestemming privacy officer.

3. Opdrachtgever levert volledige lijst met de te benaderen witgoedleveranciers binnen de Gemeente Tilburg aan;

A3. Planning

Gunning van de opdracht is gepland rond 16 oktober 2023. De implementatietijd voor het laten aanhaken van witgoedleveranciers en het klaarmaken van het 'systeem' voor gebruik wordt door opdrachtgever geraamd op ongeveer zes weken. Hiermee is de verwachting dat eind november 2023 de uitrol van de regeling voor de deelnemende huishoudens kan starten. E.e.a. is afhankelijk van de vaststelling van de doelgroep, welke weer afhankelijk is van het vaststellen van de nieuwe wet voor de Energietoeslag 2023 2^e tranche. Op het moment van publiceren wordt deze nieuwe wet in september 2023 vastgesteld. De uitvraag op prijs is gebaseerd op 12 maanden looptijd contract.

De doelgroep zal in 3 batches aangeschreven worden, omdat de totale doelgroep niet meteen vastgesteld is i.v.m. goedkeuring van de aanvragen van de energietoeslag 2023 2^e tranche. De planning voor het aanschrijven van de doelgroep ziet er als volgt uit:

- Batch 1 – 1 december 2023 – 13.000 huishoudens
- Batch 2 – 1 maart 2024 – 1.500 huishoudens
- Batch 3 – 1 juli 2024 – 1.500 huishoudens

Elk huishouden krijgt 3 maanden de tijd om mee te doen met de regeling nadat ze aangeschreven zijn.

A4. Raming van de opdracht

De totale doelgroep wordt geraamd op 16.000 huishoudens. Het totale budget dat primair ter beschikking is gesteld is voor 6.300 apparaten ter waarde van €3.465.000,00 inclusief btw. Mocht gedurende de looptijd van deze regeling blijken dat de behoefte groter is dan de gebudgetteerde 6.300 apparaten dan zal er opnieuw budget aangevraagd worden en bij toekenning wordt de opdracht voorgezet. Aan deze raming met betrekking tot het aantal huishoudens dat gebruik zal maken van deze regeling kunnen geen rechten worden ontleend.

B. Uitvoering van opdracht gebaseerd op de 3 doelstellingen

Hieronder staat per doelstelling en gunningscriteria een omschrijving van de te verwachten processen en de uit te voeren taken door opdrachtnemer.

B1. Huishoudens krijgen de kans om hun verouderde witgoed in te ruilen voor nieuw energiezuinig witgoed

De Opdrachtnemer heeft een systeem waarmee huishoudens die aangemeld zijn bij dat systeem in staat zijn hun oude koelkast, koelvriescombinatie of wasmachine in te ruilen voor een nieuw exemplaar. Dit systeem zorgt ervoor dat elk huishouden maar 1x gebruik kan maken van de regeling en dat het witgoed bij het bedoelde huishouden afgeleverd wordt met inname van het oude witgoed. Optioneel wordt het nieuwe witgoed geplaatst en/of geïnstalleerd op -door het huishouden aangewezen- locatie in huis. Afhankelijk van de locatie kan dit meerkosten met zich meebrengen welke gefinancierd kunnen worden van het te vergoeden bedrag van €550,- incl. btw. Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat het bestellen van het nieuwe witgoed zowel online als op een fysieke locatie bij de participerende witgoedleverancier(s) in de Gemeente Tilburg mogelijk is.

B2. Stimuleren lokale witgoedleveranciers

Opdrachtnemer dient alle lokale witgoedleveranciers binnen de Gemeente Tilburg te benaderen en de kans te geven om mee te doen met deze regeling. Opdrachtnemer ondersteunt de witgoedleveranciers met het aanhaken bij dit project, zowel in de online omgeving als de mogelijk tot bestellen op de fysieke locatie van de betreffende witgoedleverancier (winkel) in de Gemeente Tilburg. Participerende witgoedleveranciers moeten in ieder geval voldoen aan:

- Het leveren, plaatsen en optioneel installeren van het bestelde witgoed;
- Het meenemen (en eventueel hergebruiken) van het verpakkingsmateriaal;
- Het gratis ophalen en innemen van het oude witgoed;
- Het oude witgoed conform de juiste richtlijnen afvoeren, zodat het witgoed niet meer terug op de markt kan komen;
- Het hebben van een fysieke locatie in de Gemeente Tilburg, waar deelnemers naar toe kunnen gaan om te bestellen;
- Het aanbieden van witgoed wat binnen de kaders van de witgoed omruilregeling valt;

Bij voorkeur is het witgoed van de aangesloten witgoedleveranciers ook te bestellen via de online omgeving.

B3. Het volledig ontzorgen van Opdrachtgever in de uitvoering van de witgoed omruilregeling

Opdrachtnemer zal het eerste aanspreekpunt zijn voor de deelnemers; hieronder vallen minimaal de volgende werkzaamheden:

- Faciliteren van een klantenservice voor het beantwoorden van vragen en assisteren bij het doen van een bestelling;
- Faciliteren van een online omgeving waar huishoudens het witgoed kunnen bestellen;
- Rol van intermediair tussen deelnemende huishoudens en witgoedleverancier(s) als er complicaties optreden;

Met betrekking tot de overige ontzorging van Opdrachtgever worden de volgende werkzaamheden verwacht van Opdrachtnemer:

- Maandelijkse facturering richting Opdrachtgever met daarin opgenomen:
 - Kosten van geleverd witgoed; gespecificeerd op aantallen
 - Kosten van Opdrachtnemer; gespecificeerd op de op het prijzenblad onderwerpen
- Managementinformatie, het monitoren van in ieder geval de parameters zoals genoemd in het Programma van Eisen.

C. Gunningwensen en gunningscriteria (hierna GC)

Gemeente Tilburg wil graag zo goed mogelijk inzicht krijgen in de wijze waarop Inschrijvers hun dienstverlening vormgeven, waar uw dienstverlening uit bestaat, en hoe een Tilburger deze dienstverlening gaat ervaren (zie paragraaf B1). In dit onderdeel van uw 'kwaliteitsplan' (GC1, GC2 en GC3 tezamen) omschrijft u de inrichting van uw dienstverlening rondom de gevraagde gunningswensen en de geoffreerde prijs.

In het kwaliteitsplan van maximaal 8 bladzijdes A4 dient Inschrijver te beschrijven hoe Inschrijver de doelstellingen, zoals beschreven in de Opdrachtbeschrijving en Programma van Eisen, gaat waarborgen door minimaal in te gaan op onderstaande punten. Inschrijver mag zelf deze bladzijdes verdelen over de drie gunningswensen. Let op. U mag geen doorverwijzingen hanteren naar websites etc. Met andere woorden het kwaliteitsplan moet alles bevatten.

C1. GC1: Deelnemers in staat stellen hun verouderde witgoed om te ruilen voor nieuw energiezuinig witgoed

Leg uit:

- Op welke wijze inschrijver regelt dat deelnemers zowel fysiek als online mee kunnen doen met de omruilregeling;
- Op welke wijze inschrijver de klantenservice inricht waar deelnemers terecht kunnen met hun vragen of voor hulp bij bestellen; Denk hierbij aan vakkundigheid medewerkers, bereikbaarheid, klachtenafhandeling
- Op welke wijze inschrijver de online omgeving zo gebruiksvriendelijk mogelijk inricht met het oog op de beoogde doelgroep. Denk hierbij aan niveau taalgebruik minimaal B1 niveau, laagdrempelig, beeldgebruik zoals bijvoorbeeld gebruik van iconen, duidelijke productinfo, informatie over beschikbaarheid en levertijd, filterfunctie, zichtbaarheid lokale witgoedleveranciers, instructiefilm, etc.
- Op welke wijze inschrijver de online omgeving zo inricht zodat deelnemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn ook gebruik kunnen maken van deze omgeving.
- Op welke wijze inschrijver zorg draagt dat het witgoed bij de juiste deelnemer terecht komt;
- Op welke wijze inschrijver zorg draagt dat elk huishouden binnen de doelgroep maar 1x gebruik kan maken van de regeling;
- Hoe de volledige klantenreis eruit zal zien voor een deelnemer in ten minste de volgende situaties:
 - a) Deelnemer bezoekt een fysieke winkel in de gemeente Tilburg om een bestelling te plaatsen;
 - b) Deelnemer bezoekt de online omgeving om een bestelling te plaatsen;
 - c) Deelnemer heeft een defect stuk witgoed ontvangen;
 - d) Deelnemer heeft te maken met een stuk witgoed wat kapot gaat binnen garantietermijn;
 - e) Deelnemer heeft te maken met een stuk witgoed wat kapot gaat buiten garantietermijn;
- Op welke wijze inschrijver borgt dat een oud stuk witgoed ingenomen wordt;
- Op welke wijze inschrijver zorg draagt dat deelnemer via de factuur kan bewijzen dat deze heeft deelgenomen aan deze regeling. Dit zodat dit huishouden later nog aanspraak kan maken op de bijzondere bijstand voor ander witgoed.

C2. GC2: Stimuleren lokale witgoedleveranciers

Leg uit:

- Op welke wijze inschrijver alle aangeleverde witgoedleveranciers binnen de gemeente Tilburg de kans geeft om mee te doen met deze witgoed omruilregeling;
- Welke voorwaarden inschrijver zelf nog stelt aan witgoedleveranciers om te participeren in deze regeling;
- Op welke wijze inschrijver het een aantrekkelijk project maakt voor witgoedleveranciers om mee te doen;
- Welke kosten er voor een witgoedleverancier verbonden zijn aan deelname aan deze regeling;
- Op welke wijze inschrijver de betalingen richting de witgoedleveranciers organiseert;
- Op welke wijze inschrijver zorgt draagt dat de klantenservice (of een andere afdeling) ook in staat is de aangesloten witgoedleveranciers te ondersteunen;
- Op welke wijze inschrijver de administratieve en financiële afhandeling van het verkochte witgoed verwerkt;
- Op welke wijze inschrijver omgaat met prijsverschillen in de markt en bijvoorbeeld tijdelijke aanbiedingen van bepaalde producten;

- Op welke wijze inschrijver de eventuele meerprijs voor het op gewenste locatie plaatsen (bijvoorbeeld 1^e of 2^e etage) en installatie meegenomen worden;
- Op welke wijze zorgt inschrijver dat aangegeven levertijden door de witgoedleveranciers ook worden nagekomen;

C3. GC3: Het volledig ontzorgen van Opdrachtgever in de uitvoering van de witgoed omruilregeling

Inschrijver laat zien hoe de planning eruitziet vanaf gunning opdracht tot daadwerkelijk start van de uitvoering waarbij het mogelijk is voor deelnemers om witgoed te bestellen.

Leg uit:

- Op welke wijze inschrijver de monitoring zoals genoemd in paragraaf B3 van de bijlage 2 verzorgt en op welke wijze dit gepresenteerd wordt aan Opdrachtgever; Opdrachtgever wenst in ieder geval frequent op de hoogte te zijn van het aantal deelnemers dat gebruik heeft gemaakt van de actie en hoeveel geld daarmee gemoeid is;
- Op welke wijze inschrijver zoveel als mogelijk voorkomt dat er oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van de regeling;
- Op welke wijze inschrijver de kundigheid van de medewerkers van de klantenservice borgt; zowel op het gebied van ondersteuning aan deelnemers, als het helpen van de witgoedleveranciers
- Op welke wijze inschrijver de geldstromen van Opdrachtgever richting inschrijver en van inschrijver richting witgoedleveranciers organiseert.

D. Beoordeling

De aangeleverde documenten en de toelichting worden beoordeeld door de Aanbestedende Dienst. De aangeleverde informatie in dit deel van de inschrijving moet naar oordeel van de Aanbestedende Dienst gestructureerd en "to the point zijn". Het ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur, verdieping en creativiteit zal leiden tot punten aftrek overeenkomstig de puntentoekenning als vermeld. Hoe meer uw kwaliteitsplan tegemoet komt aan de wensen en behoeften van de gemeente en hoe concreter, helderder en realistischer (SMART) hoe meer punten u scoort.

Voor het onderdeel kwaliteit kijkt de aanbestedende dienst naar uw antwoorden op de gunningscriteria zoals geformuleerd in de Gunningwensen. Voor elk antwoord kunt u maximaal het aantal punten ontvangen dat aangegeven staat in onderstaande tabel. Bij elke gunningwens staan aspecten beschreven waarnaar bij de beoordeling in ieder geval gekeken wordt. Daarnaast geeft u, bij de uitwerking aan waar u mogelijkheden ziet tot innovatie.

Er vindt een **integrale beoordeling** plaats per kwaliteitscriterium . Zie ook paragraaf 4.2.1.

Kwaliteit max 800 punten	Subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten	Minimale drempel*
	GC1 Deelnemers	400	200 punten
	GC2 Stimuleren witgoedleverancier	250	125 punten
	GC3 Ontzorgen opdrachtgever	150	75 punten
Prijs max 200 punten		200	

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijving op kwaliteit per subgunningcriterium en aan de hand van onderstaande systematiek.

Waardering	Score in % van de maximaal te behalen punten	Criteria
Slecht	0	Er is niets opgeleverd, er is geen relevante bijdrage aangeleverd. Er is niet of duidelijk onvoldoende ingegaan op de kenbaar gemaakte inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
Onvoldoende	20	De geleverde beschrijving sluit nauwelijks aan bij de gestelde inkoopbehoefte en gaat duidelijk onvoldoende in op de gedeelde en gevraagde relevante vraagstukken. Met deze gebrekkige inbreng is de bijdrage verre van SMART en vertrouwenwekkend.
Neutraal	50	De geleverde beschrijving sluit wel aan bij de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, maar ook niet meer dan dat. De geleverde beschreven bijdrage gaat niet op alle onderdelen in en is onvoldoende concreet en SMART op deze relevante onderdelen.
Goed	80	De geleverde beschrijving biedt meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschrijving gaat in op de gevraagde onderdelen en is SMART op deze relevante onderdelen en sluit daarmee aan bij de verwachtingen van de Opdrachtgever.
Uitstekend	100	De geleverde beschrijving biedt een duidelijk kenbare meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschreven bijdrage gaat in op logisch relevante onderdelen, is compleet, is SMART op de relevante onderdelen en biedt oplossingen die "out of the box" zijn. Kortom, er wordt een sterk onderscheidende

E. Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen staan de minimale voorwaarden en uitgangspunten geformuleerd waaraan de dienstverlening van Opdrachtnemer moet voldoen. Door in te schrijven conformeert Inschrijver zich onverkort aan alle eisen uit het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen kan naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog aangepast worden. Een ondertekend Programma van Eisen dient toegevoegd te worden aan uw inschrijving in TenderNed.

- A. Algemene Eisen
- B. Online omgeving
- C. Witgoedleverancier
- D. Producten
- E. Klantenservice
- F. Commerciële eisen
- G. Communicatie
- H. Contractmanagement

Eisen A	Algemene eisen
A1	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van opdrachtgever.
A2	Deelnemer kan 1-malig een bestelling plaatsen
A3	Het is voor de deelnemer mogelijk om meer geld te besteden dan de te vergoeden waarde van €550,- inclusief btw. Er dient dan te worden bijbetaald door de deelnemer. Het bijbetalen geschiedt via wettelijk toegestane betaalmiddelen.
A4	Wanneer het maximaal te vergoeden bedrag van €550,- inclusief btw niet in zijn geheel besteed wordt, wordt er geen geld terug betaald. Het restantbedrag vervalt voor de deelnemer;
A5	Een huishouden uit de doelgroep krijgt minimaal 3 maanden -na geïnformeerd te zijn dat deze mee mag doen met de regeling- de tijd om een bestelling via de regeling te doen. Dit is exclusief de levertijd van het witgoed.
A6	Opdrachtnemer mag niet uit eigen beweging actieve promotie maken of adverteren (bv. drukwerk bezorgen, lokale kranten, social media) i.h.k.v. deze witgoed omruilregeling.
Eisen B	Online omgeving
B1	De online omgeving is veilig conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van de informatiebeveiligingsdienst (IBD) en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).
B2	De online omgeving is betrouwbaar rondom het verwerken van persoonsgegevens
B4	Bezoekers van de online omgeving zijn geïnformeerd en geven, indien wettelijk van toepassing is, toestemming voor het gebruik van de cookies. Het gebruik van tracking cookies is onder geen enkele voorwaarde toegestaan.
B5	De website is op alle devices (mobiel, tablet en computer) goed en zonder problemen te gebruiken (responsive) en werkt op de meest gebruikte browsers (en de meest recente versies).
B6	De online omgeving heeft een duidelijk herkenbare afzender en maakt duidelijk dat er een samenwerking is met Gemeente Tilburg.
B7	Op de online omgeving dient een privacyverklaring te staan waarin staat dat het adres en de bestelde producten worden gedeeld met de gemeente. Dit ter verantwoording van de rijkssubsidie.
B8	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de online omgeving bij aanvang van de actie operationeel is.
B9	In de online omgeving is de actuele situatie met betrekking tot beschikbaarheid en levertijd duidelijk zichtbaar.
B10	Opdrachtgever krijgt de ruimte om tekstuele en eventueel andere aanpassingen door te laten voeren aan de online omgeving door Opdrachtnemer omwille van de duidelijkheid voor de gebruiker.
B11	De online omgeving is voorzien van een FAQ of Q&A die geüpdatet wordt n.a.v.

	binnengekomen vragen. Opdrachtgever mag deze aanvullen.
B12	Ook voor de online omgeving, zie eisen G communicatie.
Eisen C	Witgoedleveranciers
C1	Het is te allen tijde mogelijk voor witgoedleveranciers om toe te treden tot de witgoed omruilregeling, mits zij voldoen aan de daarvoor geldende voorwaarden.
C2	Voorwaarden voor witgoedleveranciers om toe te treden staan in paragraaf B2 van deze bijlage.
C3	Er moet aanbod zijn van producten met de juiste energielabels die onder het maximale te vergoeden bedrag ligt, zodat het altijd mogelijk is om producten te selecteren zonder bij te betalen.
C4	Het factuuradres mag niet afwijken van het afleveradres.
C5	Producten worden kosteloos bezorgd op de begane grond en het oude apparaat wordt kosteloos afgevoerd.
C6	Producten afleveren en/of installeren op een specifieke locatie in huis aangewezen door deelnemer (anders dan begane grond) mag worden aangeboden tegen regulier tarief van witgoedleverancier. De kosten hiervan kunnen worden bekostigd uit de te vergoeden €550,- inclusief btw.
C7	Witgoedleveranciers mogen zelf geen actieve promotie maken of adverteren (drukwerk bezorgen, lokale kranten, social media) i.h.k.v. deze witgoed omruilregeling.
Eisen D	Producten
D1	Per producttype is een minimale eis gesteld aan het energielabel. Koelkast: Energielabel A, B, C en D Koelvriescombinatie: Energielabel A, B en C Wasmachine: Energielabel A
D2	Het is toegestaan om meerdere producten aan te schaffen.
D3	De producten hebben een marktconforme en transparante prijs.
D4	Ieder product is voorzien van duidelijke productinformatie en specificaties zijn voorhanden in de online omgeving.
D5	Alle producten die in aanraking komen met elektriciteit zijn voorzien van een CE-markering.
D6	De producten worden aangeboden met een marktconforme garantie.
Eisen E	Klantenservice
E1	De klantenservice blijft tot 3 maanden na laatste bestelling in de lucht.
E2	De klantenservice is minimaal op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar op een gratis nummer.
E3	De klantenservice is in staat personen die niet digitaal vaardig zijn te ondersteunen bij het doorlopen van het online bestelproces, en biedt hierin optimale ontzorging voor deelnemer. Voorbeeld: de opdrachtnemer neemt telefonisch het keuzeprocess door inclusief het plaatsen van de bestelling.
E4	Bij deelnemers is bekend hoe zij de klantenservice kunnen bereiken.
E5	Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen. De klant ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
E6	Klachten worden binnen 10 werkdagen inhoudelijk behandeld en opgelost. Het aantal binnenkomende klachten wordt gerapporteerd in het managementdashboard.
E7	Indien er vragen worden gesteld die buiten de scope van deze opdracht vallen verwijst de klantenservice de bewoners door naar de gemeente of www.duurzamertilburg.nl
E8	Er is een adequaat retourproces, wat door alle witgoedleveranciers wordt toegepast: ▪ Deelnemer krijgt de gelegenheid om een ander witgoedapparaat wat binnen de witgoedregeling valt uit te kiezen. Wanneer de deelnemer hier geen gebruik van maakt krijgt deze opnieuw de kans om het maximaal te vergoeden bedrag in te zetten. ▪ Indien oud witgoed inmiddels is ingenomen van de deelnemer wordt dit geborgd in het systeem, zodat dit duidelijk is bij het bestellen en afleveren van nieuw witgoed.

Eisen F	Commerciële eisen
F1	De gehanteerde consumentenprijzen van producten en bijbehorende diensten bedoeld voor de deelnemers zijn in euro's inclusief btw.
F2	Alleen de kosten die worden genoemd op het prijsblad komen gedurende de duur van de overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van Gemeente Tilburg.
F3	Facturatie geschiedt maandelijks als verzamelfactuur en geeft inzicht in de relevante onderdelen die uit de opdracht voortvloeien.
F4	De maandelijkse factuur wordt voorzien van een bijlage waarop inzichtelijk is hoeveel stuks witgoed zijn aangeschaft met welke waarde bij welke witgoedleverancier.
Eisen G	Communicatie
G1	Opdrachtnemer draagt zorg voor eenheid in communicatie (taal, beeld, uitstraling, afzender etc.). Opdrachtgever stelt zo nodig hiervoor materialen beschikbaar zoals: gemeentelogo en huisstijl.
G2	De communicatie naar deelnemers moet zo laagdrempelig, toegankelijk en simpel mogelijk zijn. Denk hierbij aan minimaal B1 taalniveau eventueel ondersteunend met beeldgebruik. Dit geldt ook voor de online omgeving.
G3	Communicatie-uitingen richting deelnemers en witgoedleverancier door Opdrachtnemer worden altijd vooraf geaccordeerd door Opdrachtgever.
Eisen H	Contractmanagement
H1	De Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één vaste contactpersoon beschikbaar te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. Deze contactpersoon dient de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend te beheersen.
H2	De opdrachtnemer voorziet Gemeente Tilburg van een informatiemanagement systeem waarin onderstaande zaken gemonitord en gerapporteerd worden: 1. Het totaal aantal deelnemers wat witgoed aangeschaft heeft, bij welke witgoedleverancier, voor welk bedrag er door deelnemers aan witgoed is besteed; 2. Ten behoeve van de Sisa-verantwoording voor de verkregen subsidie: Lijst aangeschafte witgoed met daaraan gekoppeld de postcode en het huisnummer, besteldatum en/of afleverdatum, een overzicht van de bestelde product(en), en de behaalde besparing in kWh (op basis van kengetallen); deelnemers zullen toestemming moeten geven voor het delen van deze gegevens i.h.k.v. de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit zal opgenomen moeten worden in het bestelproces; 3. Het totaal nog beschikbare budget 4. Het rapport van de klantenservice met daarin minimaal: Aantal binnengekomen klachten, datum in behandeling genomen, status, datum afgehandeld
H3	In opstartfase (1 ^e 3 maanden) zal er wekelijks overleg zijn. Daarna is er gedurende de looptijd van het project minimaal maandelijks overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever m.b.t. voortgang van de opdracht.
H4	De opdrachtnemer doet binnen 1 week na het contractoverleg verslaglegging van het contractoverleg bestaande uit: een samenvatting van het overleg, een actielijst, een afsprakenlijst.

Bijlage 3 Conceptovereenkomst inclusief algemene voorwaarden gemeente Tilburg
Separaat gevoegd

Bijlage 4 Verklaring niet-Russische betrokkenheid
Separaat gevoegd

Bijlage 5 referentie formulier
Separaat gevoegd

Bijlage 6 UEA
Separaat gevoegd

Bijlage 7 Verwerkersovereenkomst
Separaat gevoegd

Bijlage 8 bij aanbesteding witgoed omruilregeling met kenmerk 2023/562/JB
Zie bijgevoegde Excel