

Aanbestedingsleidraad

**Europese openbare aanbesteding
vervanging software schuldhulpverlening
ten behoeve van**

Gemeente Gouda

Kenmerk :1391350
Versie : def.
Datum :9 mei 2025

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	6
1.1	Aanbestedende dienst.....	6
1.2	Aanleiding en doel van de aanbesteding	6
2.	Aan te besteden Opdracht.....	7
2.1	Omschrijving.....	7
2.1.1	Huidige situatie	7
2.1.2	Gewenste situatie.....	8
2.1.3	Conversie dossiers en sjablonen	8
2.2	ooptijd	9
2.3	Brondocumenten Opdracht	9
2.3.1	Wijzigingen en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden	10
3.	Beoordelingsprocedure	11
3.1	Beoordelingsteam.....	11
3.2	Procedure	11
3.3	Gunning	11
4.	Aanbestedingsprocedure en Inschrijving	12
4.1	procedure.....	12
4.2	Planning.....	12
4.3	guningscriteria	13
4.3.1	Beoordelingsmethodiek Kwaliteit op basis van Wensen met Toelichting	14
4.3.2	Overzicht gunningscriteria	15
4.4	Prijsopgave	18
4.4.2	Beoordeling inschrijfprijs.	18
4.4.3	Prijsindexatie	18
4.5	Boetebeding	19
4.5.2	Beschikbaarheid servicedesk/helpline (gemeten per jaar)	19
4.5.3	Up time gedurende kantooruren (09:00 tot 17:00 uur) is minder dan de vereiste 98,0% (gemeten per maand)	19
4.6	Nota van inlichtingen	20
4.7	Indienen Inschrijving	21
4.8	Presentatie	21
4.9	Proof of Concept.....	22
4.10	Gecombineerde aanmelding	22
4.11	Meerdere Inschrijvers van één organisatie	22
4.12	Samenwerkingsverbanden	23
4.13	Inlichtingen over eventuele onderaanneming	23
4.14	Derde programmatuur	23
4.15	Varianten	23
4.16	Gestanddoening	24
4.17	Algemene gegevens Inschrijver	24
4.18	Rechtsgeldige ondertekening	24
4.19	Vergoeding	24
4.20	Overige wettelijke kaders	25
4.21	Klachten en geschillen.....	25
4.21.2	Klachtenmeldpunt	25
4.21.3	Klachtencommissie	25
4.21.4	Burgerlijke rechter	25

5.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	26
5.1	Uitsluitingsgronden	26
5.2	Voorwaarden beroep op bekwaamheden Derden	26
5.3	Verklaring geen Russische betrokkenheid	26
5.4	Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid	27
5.5	Geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht.....	27
5.5.1	Financiële stabiliteit.....	27
5.6	Minimumeisen technische bekwaamheid.....	28
5.6.1	Ervaring/referenties.....	28
5.6.2	Technische geschiktheidseis	29
5.6.3	Kwaliteitssyste(e)m(en).....	29
5.6.4	Toetsing	30
6.	Voorwaarden	31
6.1	Voorwaarden	31
6.2	Nederlandse taal	31
6.3	Correspondentie	31
6.4	Vorbehoud	32
6.5	Omissies en/of onjuistheden	32
6.6	Geheimhouding	32
6.7	Intellectueel eigendom.....	32
6.8	Verwerkersovereenkomst.....	33

Bijlagen

Bijlage A1	Programma van Eisen en wensen
Bijlage A2	Concept Overeenkomst
Bijlage A3	Geheimhoudingsverklaring
Bijlage A4	Verwerkersovereenkomst
Bijlage A5	Casus presentatie
Bijlage A6	Protocol PoC
Bijlage A7	verslag marktverkenning
Bijlage B1	UEA voor aanbestedingsprocedures (via TenderNed gegenereerd)
Bijlage B2	Model referentieopdrachten
Bijlage B3	Specificatieblad Inschrijving
Bijlage B4	Bijlage geen Russische betrokkenheid
Bijlage B5	Checklist Inschrijving

Begrippenlijst

In deze Aanbestedingsleidraad worden de onderstaande begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als meervoud gebruikt worden. De begripsbepalingen gelden voor het gehele aanbestedingsdocument.

Aanbestedende dienst

College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Gouda zetelend Burgemeester Jamesplein 1 te Gouda.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van onderhavige Europese Openbare aanbestedingsprocedure.

Aanbestedingsleidraad

Het document met daarbij horende bijlagen dat alle, door de Opdrachtgever verstrekte, informatie bevat aangaande onderhavige aanbesteding.

Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden zoals beschreven in de GIBIT 2023, zoals gepubliceerd op de website https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng_gibit_2023_artikelen.pdf, vormen een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst. Genoemde Algemene Voorwaarden kunnen door de Inschrijver van genoemde website worden gedownload.

ARW 2016

Aanbestedingsreglement Werken 2016, Staatscourant 2016 nr. 32830 van 30 juni 2016.

AW

Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

Bijlage

Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten die er onderdeel van uitmaakt.

Concern

Een Concern is een groep van ondernemingen die samen een economische eenheid vormen en onder een gezamenlijke leiding opereren.

Derden

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon waarop een Inschrijver zich beroept om te kunnen voldoen aan: (1) de financiële en/of economische draagkracht, (2) de technische bekwaamheid of (3) beroepsbekwaamheid.

Gedragsverklaring aanbesteden

De verklaring als bedoeld in 4.1 AW.

Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zien toe op de competenties die concreet nodig zijn om de betreffende Opdracht goed te kunnen uitvoeren. Geschiktheidseisen betreffen minimumeisen op basis waarvan de geschiktheid van de Inschrijver wordt getoetst. Geschiktheidseisen kunnen betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.

De eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.

Gunningscriteria

Criteria op basis waarvan de Opdracht zal worden gegund. Er is één hoofdcriterium namelijk de 'economisch meest voordelige Inschrijving'. Daarbinnen onderscheidt de wetgever de volgende drie afzonderlijke Gunningscriteria: (a) de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding, (b) laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit en (c) de laagste prijs (art. 2.114 AW)

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een door de Inschrijver ingediende aanbieding om de Opdracht uit te voeren.

Nota van inlichtingen

Een of meer nota's die van verstrekte inlichtingen zijn opgemaakt. De Nota('s) van inlichtingen maakt/maken integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Opdracht

Een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die is gesloten tussen een of meer ondernemers en de Opdrachtgever en die betrekking heeft op vervanging van de software schuldhulpverlening zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst, de gemeente Gouda.

Opdrachtnemer

Degene aan wie Opdrachtgever de Opdracht heeft gegund.

Programma van eisen

Een beschrijving van de Opdracht, met daarin opgenomen eisen en (rand-) voorwaarden ten aanzien van de te verrichten diensten c.q. te leveren producten in het kader van de omschreven Opdracht.

Subgunningscriterium

Onderverdeling van de Gunningscriteria op basis waarvan de Opdracht zal worden gegund.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Art. 2.84, lid 1, AW, een verklaring van een ondernemer waarin deze aangeeft of:

- a) uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
- b) hij voldoet aan de in de aankondiging of in de aanbestedingsstukken gestelde Geschiktheidseisen;
- c) hij voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen;
- d) op welke wijze hij voldoet aan de selectiecriteria.

Hiervoor wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gebruikt.

1. Algemeen

1.1 Aanbestedende dienst

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad voor de Europese openbare aanbesteding vervanging software schuldhulpverlening conform de bepaling van de AW (Aanbestedingswet). De gemeente Gouda (hierna: Gouda) is de Aanbestedende dienst van deze Opdracht.

De gemeente Gouda heeft ruim 70.000 inwoners op een relatief klein oppervlak van 18 km². Hiermee heeft het bijna de grootste bevolkingsdichtheid van Nederland. Naast een wereldberoemd historisch deel, dat jaarlijks door ruim een miljoen toeristen wordt bezocht, is Gouda ook een stad in ontwikkeling.

Gouda heeft binnen de regio een centrumfunctie met voorzieningen voor gezondheidszorg, onderwijs en cultuur. Het is een zogenaamde regiegemeente, waarbij uitvoering zoveel mogelijk is uitbesteed. Dit geldt voor afvalinzameling, onderhoud aan de openbare ruimte, bibliotheek, sport, en dergelijke. Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website <http://www.gouda.nl>.

1.2 Aanleiding en doel van de aanbesteding

De aanleiding voor de aanbesteding is het aflopen van het contract van de huidige schuldhulpverleningssoftware. Opdrachtgever heeft tot doel om de huidige applicatie voor schuldhulpverlening te vervangen en de dienstverlening zonder onderbreking te continueren.

2. Aan te besteden Opdracht

2.1 Omschrijving

De aan te besteden Opdracht vervanging software schuldhulpverlening wordt in de volgende paragrafen verder uitgewerkt.

2.1.1 Huidige situatie

Ter ondersteuning van het uitvoeren van schuldhulpverlening gebruikt de gemeente Gouda de applicatie Stratech Perspectief. Dit is een on-premise applicatie die in 2022 in gebruik is genomen. In deze applicatie zijn de volgende processen opgenomen:

- Aanmelding
- Intake
- Informatie & Advies
- Stabilisatie
- Schuldbemiddeling
- Saneringskrediet
- 100% regeling
- Hercontrole
- Dwang akkoord
- WSNP wet sanering natuurlijke personen
- Nazorg
- DFD traject (duurzame financiële dienstverlening)
- Crisisinterventie
- Schuldregeling zonder afloscapaciteit
- Budgetcoaching
- Voorlopige voorziening
- Moratorium
- Herfinanciering

Vanuit de applicatie kunnen BRP-gegevens worden opgehaald via een koppeling met Key2DDS. Er is een koppeling met het BKR en een data-uitwisseling met Xxlnc Vroegsignalering en VISH. Schriftelijke communicatie met cliënten en organisaties verloopt via het zaakstelsel (Xxlnc Zaken). De schriftelijke communicatie wordt gegenereerd in de schuldhulpverleningsapplicatie en kent een opmaak en schrijfwijze volgens de Goudse huisstijl.

Binnen het sociaal domein werken wij zoveel mogelijk integraal. Dat betekent dat wij een breed beeld van de hulpvraag van onze cliënten proberen te krijgen en consultants met elkaar afstemmen ter bevordering van de dienstverlening aan onze cliënten. Om te weten wanneer afstemming nodig is, is het noodzakelijk om een volledig klantbeeld over de verschillende disciplines heen te hebben. Het klantbeeld in onze andere applicaties Suites voor sociaal regie (S4SR) en Suites voor het sociaal domein (S4SD) worden op het punt van schuldhulpverlening nu gevoed vanuit het zaakstelsel.

Voor sturing op de uitvoering worden de data van de schuldhulpverlening verladen naar een datawarehouse dat in eigen beheer is. Op basis van het datamodel van Stratech Perspectief on-premise is een dashboard voor schuldhulpverlening ontwikkeld. De visualisatie is in Cognos.

2.1.2 Gewenste situatie

Gouda wil de huidige on-premise applicatie vervangen door een SaaS-applicatie voor schuldhulpverlening. Hierin moeten dezelfde processen als nu ondersteund worden. Budgetbeheer is nu uitbesteed en gaat Gouda mogelijk op termijn in eigen beheer uitvoeren. De applicatie moet ook hierin voorzien. In de nieuwe applicatie moeten zowel lopende als gesloten dossiers beschikbaar te zijn.

Gouda hecht een groot belang aan de mogelijkheid om processen lokaal in te kunnen richten. Ook moet het mogelijk zijn om documenten te genereren volgens de Goudse huisstijl. De data van schuldhulpverlening moeten continu of zeer frequent beschikbaar zijn voor ontsluiting naar het datawarehouse van Gouda en bruikbaar zijn voor het schuldhulpverleningsdashboard dat in Cognos is gemaakt.

Ook voor de huidige koppelingen geldt dat deze in de gewenste situatie bruikbaar zijn. Aangezien Gouda een NVVK-gemeente is volgen wij de basisdienstverlening en de verplichtingen die hieruit voortvloeien. Relevant in dit kader zijn een koppeling met DDAS en het Schuldenknooppunt.

Voor het realiseren van een integraal klantbeeld in de andere applicaties (Suites voor het Sociaal Domein en Suites voor Sociale Regie) mag de informatie via de koppeling met deze applicaties vanuit het zaakstelsel lopen. Op dit punt staan wij open voor alternatieve routes rechtstreeks vanuit de applicatie voor schuldhulpverlening.

Kort samengevat is de gewenste situatie een voortzetting van de huidige situatie maar dan in een SaaS-applicatie waarbij Gouda blijft voldoen aan de NVVK-richtlijnen voor de basis dienstverlening.

2.1.3 Conversie dossiers en sjablonen

Onderdeel van de opdracht bevat de conversie van alle actieve en afgeronde dossiers naar de Oplossing. Inschatting van de aantallen per 1 januari 2026 staat hierna weergegeven.

Actieve dossiers: 550

Afgeronde dossiers: 900

Hierbij is uitgegaan van het huidige aantal actieve dossiers (470), een gemiddelde instroom van 30 dossiers per maand en gemiddelde uitstroom van 20 dossiers per maand.

Ook overzetten van de sjablonen is onderdeel van de opdracht. Op dit moment worden ongeveer 200 sjablonen gebruikt.

2.2 ooptijd

De af te sluiten Overeenkomst betreft de levering en implementatie van de gevraagde ICT Oplossing en na acceptatie van de geleverde ICT Oplossing aansluitend een service- en onderhoudsovereenkomst. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst 4 maal te verlengen met een periode van 2 jaar. De overeenkomst duurt maximaal inclusief verlengingen 12 jaar. De ingangsdatum is in Q1 2026. De ingangsdatum van de overeenkomst is het moment van livegang van de applicatie. De implementatie van de applicatie zal hieraan voorafgaan.

Het wel of niet verlengen van de Opdracht wordt per verlengingsperiode bepaald door de Opdrachtgever. Het recht op het gebruik van de optie tot wel of geen verlenging van de overeenkomst berust telkens exclusief bij de Opdrachtgever. In het geval de Opdrachtgever de Opdracht niet wenst te verlengen is de Opdrachtgever gerechtigd dit zonder opgave van redenen aan de Opdrachtnemer (schriftelijk) mee te delen. De opdrachtgever deelt dit minimaal 6 maanden voor aflooptdatum mee.

Indien de Opdrachtgever besluit om de Opdracht niet te verlengen is de Opdrachtgever in geen geval gehouden tot vergoeding van enigerlei schade, kosten of interesten aan de Opdrachtnemer en kan de Opdrachtnemer diens gevolgge geen rechtsvordering(en) jegens de Opdrachtgever doen gelden.

2.3 Brondocumenten Opdracht

De te verstrekken Opdracht voor het leveren van de software schuldhulpverlening is gebaseerd op:

- a. Overeenkomst
- b. de Nota('s) van inlichtingen;
- c. onderhavige Aanbestedingsleidraad met Bijlagen;
- d. de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden GIBIT 2023
- e. uw Inschrijving.

Voor zover de documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde, tenzij er in een lager geplaatst document een kwalitatief betere dienst wordt geleverd.

2.3.1 Wijzigingen en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de GIBIT 2023 voorwaarden van toepassing met onderstaande aanvullingen, dan wel aanpassingen:

Artikel 9.2 wordt aangevuld met;
het facturatieschema van deze opdracht voor de implementatiefase is als volgt:

I implementatiekosten

Bij opdrachtverstrekking	10%
Bij aanvang werkzaamheden	30%
Na Acceptance Test (SAT)	30%
Bij integrale oplevering	30%

Koppelingen die later worden opgeleverd zullen pas na ingebruikname worden vergoed.

II De jaarlijkse kosten worden 1 keer per jaar aan het begin van het kalenderjaar vergoed.

III Aanvullende personeelskosten

De kosten voor aanvullende personele inzet gebeurt op factuur basis. Dit betreft extra werkzaamheden die niet in de standaard opdracht zijn inbegrepen. Opdrachtgever zal hiervoor een schriftelijke nadere opdracht verstrekken.

3. Beoordelingsprocedure

3.1 Beoordelingsteam

De Inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam bestaande uit ter zake kundige personen.

3.2 Procedure

De beoordeling geschiedt op basis van de beste Prijs-Kwaliteitverhouding.

3.3 Gunning

De Aanbestedende dienst zal het resultaat van de Aanbesteding via TenderNed gelijktijdig en schriftelijk aan alle Inschrijvers bekendmaken.

Deze schriftelijke mededeling heeft het karakter van een voorgenomen besluit. Dit hangt samen met de beslissing van de Opdrachtgever dat Inschrijvers tegen het voornemen tot afwijzen de mogelijkheid wordt gegund om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de brieven met de gunningsbeslissing, bij de voorzieningsrechter van de rechtbank te 's Gravenhage een kort geding aanhangig te maken tegen het voorgenomen besluit.

Indien de afgewezen Inschrijver(s) hiertoe overgaan, dienen zij de Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte te stellen door middel van een kopie van de dagvaarding naar de Opdrachtgever te sturen en dit te melden via de berichtenfunctie van TenderNed.. De gemeente hanteert genoemde periode van 20 kalenderdagen als vervaltermijn. Indien niet tijdig voor ommekomst van de vervaltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, is de desbetreffende Inschrijver niet ontvankelijk in zijn vorderingen.

In de brieven met de gunningsbeslissing zullen de volgende gegevens worden medegedeeld:

1. Alle brieven: naam van de winnende Inschrijver;
2. Alle brieven: van alle Inschrijvers: naam van de Inschrijver, punten voor kwaliteit, punten voor prijs, totale behaalde punten
3. Brief "voornemen tot gunnen": punten voor kwaliteit, punten voor prijs per Subgunningscriterium winnende Inschrijver;
4. Afwijzingsbrieven: van de aangeschreven (afgewezen) Inschrijver en de winnende Inschrijver: punten voor kwaliteit, punten voor prijs

De Opdracht is niet eerder gegund dan na de ondertekening van de overeenkomst door Opdrachtgever.

4. Aanbestedingsprocedure en Inschrijving

4.1 procedure

De aanbesteding vindt plaats overeenkomstig de Europese openbare procedure conform de bepalingen van hoofdstuk 2 van de ARW 2016. Deze ARW is gebaseerd op de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit. De ARW 2016 is een verplicht richtsnoer bij aanbestedingen van werken en is ook prima te hanteren bij de aanbesteding van diensten en/of leveringen. De gemeente Gouda adviseert de Inschrijvers kennis te nemen van de ARW 2016. De ARW 2016 is gratis te downloaden via (o.a.): <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/richtlijnen/2016/05/01/aanbestedingsreglement-werken-2016>.

4.2 Planning

De procedure zal worden doorlopen conform de data en termijnen die zijn opgenomen bij de onderhavige aanbestedingsprocedure op TenderNed. De procedure met bijbehorende data en termijnen staat in de tabel hierna. De data en termijnen die op TenderNed staan zijn echter leidend. De datum en tijd genoemd bij activiteit 9 is fataal. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen.

	activiteit	Datum	tijd (CET)
1	publicatie aankondiging Aanbestedingsleidraad	9-5-2025	
4	uiterste datum voor het stellen van alle vragen	22-5	11:30
5	communicatie Inschrijver en Aanbestedende dienst i.v.m. inlichtingen m.b.t. een gerechtvaardigd commercieel belang	28-5	
6	verzending Nota van inlichtingen	5-6	
7	uiterste datum voor het stellen van alle vragen 2 ^{de} ronde	12-6	11:30
8	verzending 2 ^{de} Nota van inlichtingen	19-6	
9	ontvangst Inschrijvingen	3-7	11:30
10	opening Inschrijvingen	3-7	
11	presentatie	10-7	
12	bekendmaking voorlopige uitslag	17-7	
13	Proof of Concept	17-7 tot 6 augustus	
14	verzending Opdrachtverlening	28-8	

Tabel1

4.3 guningscriteria

Elk Programma van Eisen en Wensen is opgebouwd uit drie soorten specificaties, namelijk:

1. **Eisen.** Deze eisen gelden zonder uitzondering als minimum (knock-out) eis. U dient aan deze minimumeisen te voldoen op moment van afronding Implementatietraject. Tijdens de POC dient u aan te tonen dat de nog niet gerealiseerde functionaliteit in ontwikkeling is en beschikbaar is bij afronding implementatietraject. De minimumeisen gelden tenzij anders vermeld, voor de SaaS-oplossing. Dat wil zeggen dat het niet conformeren van één of meer van deze eisen, met zich meebrengt dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd en niet verder wordt beoordeeld. In het Programma van Eisen en Wensen zijn deze eisen aangegeven met 'Eis' ('E'). Eisen die onbeantwoord blijven, worden als niet-conform beschouwd. In een aantal gevallen dient de Inschrijver een bewijsstuk te overhandigen waaruit blijkt dat Inschrijver daadwerkelijk de Eis gestand kan doen. De omschrijving van het bewijsstuk is opgenomen in het Programma van Eisen onder de specifieke Eis.
2. **Wensen.** Deze stellen de Inschrijvers in staat zich met betrekking tot de kwaliteit van de aangeboden oplossing (zie betreffende Programma van Eisen & Wensen), ten opzichte van elkaar te onderscheiden. Voor elke volledig en onvoorwaardelijk geconformeerde Wens, ontvangt een Inschrijver het maximaal voor die Wens te behalen aantal punten. Voor elke onvolledig geconformeerde Wens, ontvangt Inschrijver geen punten. Voor voorwaardelijke conformeringen, ontvangt Inschrijver eveneens geen punten. In het Programma van Eisen en Wensen zijn deze aangegeven met 'Wens' ('W'). De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat alle in een gesloten wens genoemde aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing, óók voor wat betreft de prijs. U mag voor het beantwoorden van de Wensen 12 pagina's A4 gebruiken om uw wensen verder toe te motiveren.

Beoordeling Wensen

Indien u kunt voldoen aan de wens; 100% van de te behalen punten.

Indien u niet kunt voldoen aan de Wens; 0% van de te behalen punten

3. **Wensen met toelichting.** Een wens met toelichting, is een Wens die door de Inschrijver geheel of gedeeltelijk kan worden geconformeerd middels het bijvoegen van een toelichtende beschrijving op de mate waarin aan de Wens wordt voldaan en/of de wijze waarop aan de Wens invulling wordt gegeven. Inschrijver ontvangt meer punten voor zijn beantwoording, naarmate de Inschrijving meer/beter voldoet aan de door Aanbestedende dienst geformuleerde wens, een en ander zoals beschreven in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** hierna. In het Programma van Eisen & Wensen zijn deze eisen aangegeven met 'Wens met Toelichting' ('WT'). Voor het beantwoorden van Wensen met toelichting mag de Inschrijver gebruik maken van maximaal 1 pagina A4 per wens met toelichting, tenzij anders aangegeven wordt.

Het staat de Inschrijver vrij om schermafdrukken toe te voegen. Bij een aantal Wensen met toelichting is het verplicht om schermafdrukken toe te voegen; dat staat duidelijk aangegeven. Deze afbeeldingen tellen niet mee voor de 1 pagina A4 (of een eventuele afwijkende norm) die de Inschrijver heeft om Wensen met toelichting toe te lichten. U mag per Wens met Toelichting maximaal 1 pagina A4. Indien bij een wens met toelichting een afwijkende norm geldt staat dit bij de wens met toelichting beschreven.

Door Inschrijving garandeert Inschrijver dat hij te allen tijde in staat en bereid is om, zonder aanvullende kosten, volledig invulling te geven aan alle door hem geconformeerde Eisen, Eisen en Wensen, zoals door de Aanbestedende dienst gesteld in deze Aanbestedingsleidraad en/of het betreffende Programma van Eisen, behorend bij deze Aanbestedingsprocedure. De realisatie van geconformeerde Eisen, Eisen en Wensen wordt geacht volledig en onvoorwaardelijk te zijn opgenomen in de commerciële Inschrijving van Inschrijver.

Indien achteraf mocht blijken dat Odrachtnemer niet bereid of in staat is een geconformeerde Minimumeis, Eis of Wens binnen het kader van diens Aanbieding volledig conform te realiseren, komen alle kosten die Aanbestedende dienst moet maken, de kosten van eventuele derden daaronder inbegrepen, om alsnog volledig aan de betreffende Eis of Wens invulling te geven, onverkort voor rekening van Odrachtnemer.

4.3.1 Beoordelingsmethodiek Kwaliteit op basis van Wensen met Toelichting

Voor de beoordeling van de antwoorden wordt een meetinstrument gehanteerd dat gebruik maakt van percentages. Per antwoord op een Wens met Toelichting worden cijfers door de individuele beoordelaars toegekend. Bij het beoordelen van de Inschrijvingen worden de antwoorden per Wens van de Inschrijvers beoordeeld.

De afzonderlijke cijfers van de individuele beoordelaars worden per Wens gemiddeld tot één score. De scores van alle beoordelaars voor die Wens worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Het gemiddelde aantal punten dat uit deze berekening komt, is het aantal punten dat een Inschrijver ontvangt voor de Wens en het aantal waarmee gerekend wordt bij de verdere beoordeling.

De volgende waarderingen kunnen toegekend worden per Wens met Toelichting. Deze opsomming is uitputtend en zal door alle beoordelaars worden toegepast. Door de individuele beoordelaars kunnen uitsluitend deze genoemde, hele even getallen worden toegekend. Oneven getallen en getallen achter de komma worden niet toegekend door de individuele beoordelaars. De uiteindelijke scores zijn gemiddelden en kunnen hier wel tussen vallen en worden afgerond op 1 decimaal.

Uitstekend 100%	De uitwerking van de wens met toelichting is meer dan volledig, relevant en doeltreffend uitgewerkt en het toont overduidelijk aan dat Inschrijver zich heeft ingeleefd in de doelstellingen en/of vraagstelling van de gemeente doordat Inschrijver reële, slimme oplossingen heeft bedacht. Deze oplossingen bieden Odrachtgever aantoonbaar meerwaarde op het betreffende kwaliteitsaspect.
Goed 80%	De uitwerking van de wens met toelichting is volledig en relevant uitgewerkt en sluit aan op de doelstelling en/of vraagstelling van de gemeente. Een aantoonbare meerwaarde is echter niet aangetroffen of onvoldoende concreet gemaakt.
Redelijk 50%	De uitwerking van de wens is beperkt uitgewerkt en/of de uitwerking sluit maar deels aan op de doelstelling en/of vraagstelling van de gemeente.
Onvoldoende 20%	De uitwerking van de wens is onvolledig uitgewerkt, dan wel een deel van de vraag wordt niet beantwoord.
Slecht 0	De wens wordt in zijn geheel niet beantwoord of het gegeven antwoord is in zijn geheel niet relevant.

Tabel 3: mogelijke scores per subgunningscriterium

Bij de wensen of wensen met toelichting wordt het aantal punten berekend middels onderstaande formule:
 Max punten x toegekende score = behaalde punten

Voorbeeld

Voor wens x zijn maximaal 5 punten te behalen.
 Door de beoordelingscommissie wordt een gemiddelde score van 80% toegekend.
 Inschrijver behaalt $80\% \cdot 5 = 4$ punten

De totaal gescoorde punten betreft de som van de behaalde punten van alle wensen en wensen met toelichting

In eerste instantie presenteert/deelt ieder lid van het beoordelingsteam de verschillende subgunningscriteria. Daarna worden de (verschillen van de) individuele beoordelingen van het beoordelingsteam besproken, waarna alle leden van het beoordelingsteam in de gelegenheid worden gesteld om gemotiveerd de beoordeling aan te passen. Vervolgens wordt per subgunningscriterium het gemiddelde bepaald afgerond op 1 decimaal nauwkeurig.

De uitwerking van de verschillende subgunningscriteria dient gebaseerd te zijn op hetgeen in de Aanbestedingsstukken is omschreven. Wanneer "de uitwerking van de verschillende subgunningscriteria" in strijd is met hetgeen in de Aanbestedingsstukken is beschreven is er sprake van een ongeldige Inschrijving en zal de Inschrijving dientengevolge ter zijde worden gelegd.

In totaal zijn er 1000 punten te behalen:

Wens	250
Wens met toelichting	450
Prijs	300
Totaal	1000 punten

4.3.2 Overzicht gunningscriteria

De gunningscriteria zijn als volgt:

Gunning criteria	Omschrijving	Subvraag	Doelstelling	Punten
WT1	Implementatieplan en begeleiding.	Behandel in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Planning • Inrichting applicatie • Opleiding gebruikers (max 25 en 2 a 3 applicatiebeheerders) • Beschikbaarheid Nederlandse handleidingen voor gebruikers en beheerders • Migratie data van oud naar nieuw systeem • Downtime • Verdeling taken en verantwoordelijkheden en tijdsinzet. (Opdrachtnemer & Opdrachtgever) Maximaal 3 pagina's op A4-formaat.	Aanbestedende dienst heeft als doel een Opdrachtnemer te selecteren die voor een soepele implementatie zorgt, de aanbestedende dienst ontzorgt in dit proces en waar mogelijk taken overneemt.	135
WT2	Common ground als innovatie-uitgangspunt	Beschrijf in hoeverre uw ICT-oplossing aansluit bij de Haal Centraal/Common Ground principes en op wat voor manier u van plan bent om deze principes te verwerken in uw verdere productontwikkeling. Maximaal 1 pagina op A4-formaat.	Aanbestedende dienst heeft als doel om een applicatie te selecteren die gebaseerd is op het Common Ground principe	68

WT3	Flexibiliteit	<p>Beschrijf hoe uw ICT-oplossing aanpasbaar is aan onze processen. Denk daarbij aan het aanpassen van brieven, layt-outs, etc (met daarbij als uitgangspunt een digitale afhandeling), het aanpassen van doorlooptijden, het inrichten van automatische actiepunten of reminders op basis van een actie, etc. of het inrichten van een geheel nieuw proces of procesonderdeel dat (nog) niet door de NVVK is uitgewerkt.</p> <p>Behandeld in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het genereren van brieven; • aanpassen werkproces, bijvoorbeeld het aanpassen van de doorlooptijd naar 6 ipv de wettelijke 8 weken of door het aanpassen van workflows. <p>Maximaal 1 pagina op A4-formaat.</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft als doel een applicatie te selecteren die waar nodig kan worden aangepast aan de werkprocessen en beleid van gemeente Gouda</p>	112
WT4	Roadmap en ontwikkeling	<p>Behandel in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De roadmap met de ontwikkelingspunten voor de SaaS-applicatie voor 2026 en 2027. • Op welke manier hebben de gebruikers invloed op de prioriteit van de ontwikkelpunten? <p>Maximaal 1 pagina op A4-formaat.</p>	<p>De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan continue doorontwikkeling van de applicaties die in gebruik zijn.</p> <p>Ingebrachte wensen worden op transparante wijze gewogen en geprioriteerd.</p>	45
WT5	Techniek SaaS/privacy	<p>Beschrijf wat voor functionaliteit uw applicatie biedt om te voldoen aan de AVG-rechten, zoals recht op vergetelheid en recht op rectificatie etc.</p> <p>Maximaal 1 pagina op A4-formaat.</p>	<p>De aanbestedende dienst wil met een efficiënte werkwijze voldoen aan de AVG.</p>	22

WT6	Samenwerking	<p>Beschrijf hoe het accountmanagement is ingericht. Lever daarnaast een concept SLA aan waarin minimaal de onderstaande onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partijen + bovenliggende overeenkomst noemen; • Doel SLA; • Wijzigingsprocedure SLA; • Begrippenlijst: Soorten onderhoud (additief, correctief, preventief, perfectief), soorten beheer (functioneel, technisch-applicatief, technisch), responsetijd, hersteltijd, oplostijd, incident, storing, melding/call, update, upgrade, beschikbaarheid en klacht; • Scope van de dienstverlening (binnen en buiten scope), servicetijden, back-up en recovery, beheer documentatie; • Service Levels, Service windows, beschikbaarheid, responsetijd, hersteltijd, oplostijd, prioritering; • Rapportage op servicelevels; • Overlegvormen; • Escalatiematrix (operationeel, tactisch en strategisch niveau); • Rollen en contactgegevens • Bijlagen/DAP Doel en scope DAP Procedures: incident management, problem management, configuration management, Availability management, change management, capacity management, security management Rollen. <p>Max 1 pagina op A4-formaat exclusief concept SLA.</p>	De aanbestedende dienst zoekt een samenwerkingspartner. De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De aanbestedende dienst hecht aan korte lijnen voor afstemming en korte doorlooptijden voor het oplossen van problemen en het doorvoeren van wijzigingen.	68
W	Uitwerking Wensen (bijlage A1)	U werkt de wensen uit die beschreven staan in het Programma van Eisen en Wensen		
P1	Prijs			300

4.4 Prijsopgave

De Inschrijving geschiedt op basis van een vast bedrag (exclusief BTW). De tarieven dienen te zijn gebaseerd op het prijspeil van 1 september 2025. Het offertebedrag dient “all-in” te zijn, dus inclusief alle kosten, bijvoorbeeld “overleg, reis- en verblijfkosten, repro- en CAD-kosten, verslaglegging, overhead voor secretariaat en administratie”, die noodzakelijk zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren, maar exclusief omzetbelasting. De omzetbelasting dient apart te worden opgegeven.

Voor de Inschrijving dient gebruik te worden gemaakt van het “specificatie van Inschrijving” conform Bijlage B3 dat rechtsgeldig dient te zijn ondertekend.

De Inschrijver dient in de specificatie van de Inschrijvingsom realistische tarieven op te nemen. Indien de Inschrijver geen realistische tarieven heeft opgenomen, waardoor er sprake kan zijn van een manipulatieve Inschrijving, zal de Inschrijver om een toelichting worden gevraagd. Wanneer de toelichting de Aanbestedende dienst niet overtuigt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijving ter zijde te leggen.

4.4.2 Beoordeling inschrijfprijs.

De inschrijfprijs wordt beoordeeld door middel van de volgende formule:

$$(\text{€ } 320.000 - \text{inschrijfprijs}) / 300$$

Inschrijfprijzen van € 230.000 of lager krijgen de maximale score van 300 punten toegekend.
Inschrijfprijzen van € 320.000 of hoger krijgen 0 punten toegekend.

Voorbeeld

U schrijft in met € 270.000
Uw score voor het prijsdeel wordt:
 $(\text{€ } 320.000 - \text{€ } 270.000) / 300 = 166,7$ punten

4.4.3 Prijsindexatie

De door de Inschrijver in de aanbieding opgegeven tarieven met betrekking tot de dienstverlening en/of producten dienen voor het eerste jaar van de Raamovereenkomst vast te zijn. Na het eerste jaar is jaarlijks de prijsindex conform GIBIT 2023 op de Opdracht van toepassing.

4.5 Boetebeding

4.5.2 Beschikbaarheid servicedesk/helpline (gemeten per jaar)

	Langer dan 1 uur niet bereikbaar voor prioriteitsmeldingen (applicatie werkt geheel niet)	Langer dan 4 uur niet bereikbaar voor storingsmeldingen (applicatie werkt deels)	Langer dan 1 werkdag niet bereikbaar voor gebruikersvragen/ Applicatiebeheer
1 ^e keer	2% van de maandvergoeding	Waarschuwing	Waarschuwing
2 ^{de} keer	4% van de maandvergoeding	2% van de maandvergoeding	verbeterplan
3 ^{de} keer	7% van de maandvergoeding	4% van de maandvergoeding	4% van de maandvergoeding

4.5.3 Up time gedurende kantooruren (09:00 tot 17:00 uur) is minder dan de vereiste 98,0% (gemeten per maand)

	97% tot 97,99 %	96.0%-96,99%	Lager dan 96,0%
1 ^e keer	Waarschuwing	2% van de jaarvergoeding	4% van de jaarvergoeding
2 ^{de} keer	2% van de jaarvergoeding	4% van de jaarvergoeding	6% van de jaarvergoeding
3 ^{de} keer	4% van de jaarvergoeding	6% van de jaarvergoeding	Ontbinding overeenkomst

4.6 Nota van inlichtingen

Geïnteresseerde marktpartijen kunnen tot de op TenderNed genoemde datum vragen stellen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen. De verzoeken om toelichting dienen via de vragenfunctie van TenderNed te worden ingediend.

Opdrachtgever zal de antwoorden op de schriftelijke en tijdig gestelde vragen vastleggen in een of meer Nota'(s) van inlichtingen. De Nota(s) van inlichtingen worden op de in de planning genoemde data gepubliceerd op TenderNed. De Nota'(s) van inlichtingen vormen een integraal onderdeel van de Aanbestedingsstukken.

Indien Inschrijver van mening is dat hij vragen heeft m.b.t. een "gerechtvaardigd economisch belang" (artikel 2.23 van de ARW 2016) dient deze duidelijk aan te geven dat het om vragen gaat m.b.t. een "gerechtvaardigd economisch belang" middels het aanvinken van de optie "individuele vraag" in TenderNed.

Aanbestedende dienst zal uiterlijk 3 dagen voor het verschijnen van de Nota van Inlichtingen een standpunt innemen over de kwalificatie "gerechtvaardigd economisch belang" en dit via TenderNed communiceren met de desbetreffende Inschrijver.

In het geval de Aanbestedende dienst van mening is dat er sprake is van een "gerechtvaardigd economisch belang" zal de betreffende Inschrijver de vraag via TenderNed beantwoorden. Dit antwoord is alleen zichtbaar voor de betreffende Inschrijver en wordt niet opgenomen in een openbare Nota van Inlichtingen. Indien de Aanbestedende dienst van mening is dat er geen sprake is van een "gerechtvaardigd economisch belang", biedt hij Inschrijver de mogelijkheid om de betreffende vraag terug te trekken. Wordt de vraag niet teruggetrokken dan zullen vraag en antwoord worden opgenomen in een "normale" Nota van inlichtingen.

Wenst Inschrijver zijn vraag terug te trekken, maar is de Aanbestedende dienst van mening dat de vraag een verduidelijking van de Aanbestedingsdocumenten vereist, behoudt hij zich het recht voor om de betreffende vraag en bijbehorend antwoord, als mededeling van de Aanbestedende dienst, op te nemen in een algemene Nota van inlichtingen.

4.7 Indienen Inschrijving

De indiening van de Inschrijving kan niet op een andere manier plaatsvinden dan hierna vermeld:

- a. De volledige Inschrijving dient, via TenderNed, uiterlijk te worden ingediend op de op TenderNed genoemde datum en tijd.
- b. Inschrijvingen die niet uiterlijk op de sluitingsdatum en -tijdstip zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen. De Inschrijver draagt het risico voor een correcte en tijdige indiening van zijn Inschrijving. Indien de Inschrijver hinder ondervindt wegens een storing van TenderNed stelt deze de Aanbestedende dienst hiervan voor sluiting van de digitale kluis op de hoogte via genoemde contactpunten op TenderNed. Indien TenderNed volledig onbereikbaar is kunt u dit melden op inkoop@gouda.nl o.v.v. de naam van de aanbesteding.
- c. De exacte indeling van de vereiste stukken staat omschreven in bijlage B5 checklist inschrijving.
- d. De Inschrijving dient onherroepelijk te zijn. Inschrijver kan zijn Inschrijving na inlevering niet wijzigen en/of aanvullen. Een Inschrijver kan tot het tijdstip voor de ontvangst van de Inschrijvingen via TenderNed, zijn Inschrijving intrekken.
- e. De ontvangen Inschrijvingen worden direct na ommekomst van de op TenderNed genoemde datum en tijd geopend door opening van de digitale kluis. De Inschrijvers mogen niet aanwezig zijn bij de opening van de Inschrijvingen. Het proces-verbaal van opening van de Inschrijvingen wordt uiterlijk twee werkdagen na de datum van opening van de Inschrijvingen aan de Inschrijvers toegezonden.

4.8 Presentatie

Inschrijver wordt uitgenodigd om de aangeboden ICT-oplossing tijdens een presentatie/demonstratie te demonstreren. Dit dient te geschieden aan de hand van een casus en vragen van de beoordelaars naar aanleiding van de inschrijving. Deze staat beschreven in Bijlage A5. Op basis van de uitgevoerde casus worden de gestelde eisen en beantwoording van de Inschrijver op het Programma van Wensen nader geverifieerd. Aan Inschrijver wordt verzocht om bij de presentatie/demonstratie van de casus zoveel mogelijk in te gaan op het verduidelijken van de eigen beantwoording op het Programma van Wensen binnen de kaders van de uit te voeren casus.

Inschrijver presenteert/demonstreert hierbij de versie(s) van de ICT-oplossing die de Inschrijver daadwerkelijk in de Inschrijving heeft aangeboden. Let op: alles wat Inschrijver presenteert/demonstreert maakt onderdeel uit van de Inschrijving. U krijgt voor deze presentatie geen punten. Het is alleen mogelijk om de scores die in een eerder stadium door de beoordelingscommissie gegeven zijn op de desbetreffende onderdelen, naar boven of beneden, bij te stellen. U heeft maximaal 2 uur voor uw presentatie. Presentatietijd die dit gestelde totaal overschrijdt, wordt afgekapt.

De beoogd projectleider implementatie dient onderdeel uit te maken van het presentatieteam. De presentaties zijn voorlopig gepland op 10 juli 2025. De presentatie zal gegeven worden in het Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1 Gouda.

De uitnodigingen voor de presentatie en aanvullend gesprek worden kort na de inschrijfdeadline verstuurd. Het uitnodigen voor de presentatie betekent niet dat uw Inschrijving al volledig getoetst is op alle vormvereisten, selectiecriteria of geschiktheidseisen. De toetsing hierop wordt op het moment van uitnodigen nog uitgevoerd. Aanbestede dienst behoudt zich het recht voor om bij niet voldoen aan de vormvereisten, selectiecriteria of geschiktheidseisen u later in het beoordelingsproces alsnog terzijde te leggen.

4.9 Proof of Concept

Na de voorlopige gunning, zal door Inschrijver een Proof of Concept (PoC) worden uitgevoerd. De door u aangeboden Oplossing zal hierbij worden getoetst op het voldoen aan het Programma van Eisen en hetgeen in de subgunningscriteria is beschreven dan wel door u is aangeboden. De PoC zal worden uitgevoerd op basis van het PoC Protocol zoals opgenomen bijlage A6.

Een succesvolle PoC is een vereiste om in aanmerking te komen voor definitieve gunning. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet tot definitieve gunning over te gaan indien niet tot een acceptatie van de PoC kan worden overgegaan. Indien niet tot acceptatie van de PoC kan worden overgegaan, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de voorgenomen gunning te herroepen. Ook de als tweede geëindigde Inschrijver zal in dat geval een PoC moeten verzorgen. Dit proces zal zich herhalen mocht het met de tweede Inschrijver niet lukken.

4.10 Gecombineerde aanmelding

Indien de Inschrijving geschiedt door een combinatie van ondernemingen verklaren zij dat de deelnemers zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht. Indien de combinatie de Opdracht verkrijgt verklaren zij dat zij deze Opdracht in die combinatie zullen uitvoeren.

Tussen de datum van Inschrijving en gunning mag geen wijziging in de samenstelling van de combinatie plaatsvinden. Na een eventuele gunning van de Opdracht mag een wijziging van de samenstelling van de combinatie uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever plaatsvinden.

Er dient opgegeven te worden wie als penvoerder van de combinatie zal optreden.

Iedere combinant moet aantonen dat op haar geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Dit doet hij door elk afzonderlijk de UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen bij de Inschrijving. Voor het invullen van de UEA verwijzen wij u naar Bijlage B1.

4.11 Meerdere Inschrijvers van één organisatie

Van een Concern, holding of een groep mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij – indien van toepassing – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde Concern, holding of een groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende Concern/holding/groep behorende Inschrijvers.

Indien bovenstaande situatie van toepassing is dient de Inschrijver wiens Inschrijving voor Opdrachtverlening in aanmerking komt op verzoek van de Opdrachtgever binnen 5 werkdagen een verklaring in te dienen, waaruit blijkt dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld en de vertrouwelijkheid in acht is genomen.

4.12 Samenwerkingsverbanden

Een Inschrijver mag slechts eenmaal, alleen of in een samenwerkingsverband, een Inschrijving indienen. Bij constatering van betrokkenheid bij meer dan één Inschrijving, zullen de Inschrijvingen van samenwerkingsverbanden waarvan de ondernemer deel uitmaakt, dan wel van hem als zelfstandig Inschrijver ongeldig worden verklaard.

4.13 Inlichtingen over eventuele onderaanneming

Inschrijver dient aan te geven welk gedeelte van de Opdracht hij voornemens is aan Derden in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt. De Inschrijver blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Oprachtnemer dient na de verlening van de Opdracht en ten laatste wanneer met de uitvoering van de Opdracht wordt begonnen, de volgende gegevens van de onderaannemer te verstrekken, voor zover deze op dat moment bekend zijn:

- de naam,
- de contactgegevens, en
- de wettelijke vertegenwoordigers van zijn onderaannemers die bij de uitvoering van de werken of het verrichten van de diensten betrokken zijn.

Oprachtnemer dient de Aanbestedende dienst in kennis te stellen van:

- alle wijzigingen in bovengenoemde gegevens tijdens de uitvoering van de Opdracht, en
- bovengenoemde gegevens van nieuwe onderaannemers die de hoofdaannemer bij de uitvoering van de werken of het verrichten van diensten inschakelt.

4.14 Derde programmatuur

Indien uw oplossing gebruikmaakt van derde programmatuur dient u de te gebruiken derde programmatuur op te nemen in “*Overzicht in te zetten derde programmatuur*” en dit toe te voegen als bijlage van uw inschrijving.

4.15 Varianten

Het is de Inschrijvers niet toegestaan om in te schrijven met varianten.

4.16 Gestanddoening

In tegenstelling tot het gestelde in artikel 2.30.1 ARW 2016 dient de Inschrijver zijn Inschrijving gestand te doen voor een periode van 2 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing een kort geding kan worden aangespannen, dient Inschrijver zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de burgerlijke rechter in een kort geding. Zie ook hoofdstuk 3.3 en 4.21.

Het verlengen van de gestanddoeningstermijn als gevolg van een kort geding geeft de Inschrijver geen aanspraak op wijziging van zijn Inschrijving dan wel schadevergoeding of anderszins compensatie, hoe ook genaamd of onder welke titel dan ook.

Een eventueel hoger beroep en/of cassatieberoep tegen een vonnis leidt niet automatisch tot een verlenging van de gestanddoeningstermijn, maar laat onverlet het recht van Opdrachtgever om de Inschrijvers hierom te vragen.

4.17 Algemene gegevens Inschrijver

Opdrachtgever onderhoudt contact met een door de Inschrijver aangewezen contactpersoon en diens plaatsvervanger. Voor het invullen van uw algemene gegevens verwijzen wij u naar de UEA, Bijlage B1.

4.18 Rechtsgeldige ondertekening

De Inschrijver dient zijn Inschrijving met bijbehorende Bijlagen en alle (eigen) verklaringen rechtsgeldig te ondertekenen. Rechtsgeldigheid dient te blijken uit een uittreksel uit het handels- of beroepsregister van het land van vestiging van de Inschrijver. Indien de naam van de ondertekenaar van de Inschrijving niet in het uittreksel zelf wordt genoemd, dient een bewijs te worden meegestuurd waaruit blijkt dat de ondertekenaar bevoegd is om te tekenen, bijvoorbeeld aan de hand van een mandaat- of procuratieregeling. Het betreffende bewijs dient rechtsgeldig te zijn ondertekend welke rechtsgeldigheid dient te blijken uit eerdergenoemd uittreksel. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden, te rekenen vanaf de datum waarop de Inschrijving moet zijn ingediend.

De Inschrijver wiens Inschrijving voor Opdrachtverlening in aanmerking komt dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen 6 werkdagen bedoeld bewijsmateriaal te overleggen.

4.19 Vergoeding

Opdrachtgever vergoedt geen kosten van de Inschrijvers in verband met de deelname aan de onderhavige aanbestedingsprocedure.

4.20 Overige wettelijke kaders

Inschrijvers worden erop gewezen dat de bepalingen betreffende belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, op te vragen zijn bij, respectievelijk het ministerie van Financiën, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het ministerie van Infrastructuur en Milieu. In de Inschrijving dient met deze bepalingen rekening te worden gehouden.

De Inschrijver dient bij het opstellen van de Inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van:

- het recht van de Europese Unie,
- het nationale recht,
- collectieve arbeidsovereenkomsten, en
- uit hoofde van de in Bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

4.21 Klachten en geschillen

4.21.2 Klachtenmeldpunt

Klachten kunnen worden gemeld bij inkoop@gouda.nl waarna de klacht objectief wordt beoordeeld door de inkoopcommissie. Wordt de klacht gegrond verklaard dan zal de inkoopcommissie de verantwoordelijke voor de aanbesteding adviseren de aanbesteding aan te passen.

Degene die de klacht heeft ingebracht krijgt altijd een bevestiging van ontvangst en een bericht over de afhandeling van de klacht.

4.21.3 Klachtencommissie

Sinds 1 april 2013 bestaat er een onafhankelijke en onpartijdige commissie van aanbestedingsexperts, aan welke een geschil over een aanbesteding kan worden voorgelegd voor bemiddeling of een niet-bindend advies. De commissie tracht, door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten bij te dragen aan oplossingen met als gevolg dat klachten niet meer hoeven te worden voorgelegd aan de rechter. Dit betekent niet dat de commissie een blokkade vormt om de burgerlijke rechter in te schakelen. Voor nadere informatie over doel en reikwijdte van de werkzaamheden van deze Commissie verwijzen we u naar hun website: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.

4.21.4 Burgerlijke rechter

Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen de bij de aanbestedingsprocedure betrokkenen dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, zal in eerste aanleg worden beslecht door de burgerlijke rechter te 's-Gravenhage.

5. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1 Uitsluitingsgronden

Op de Inschrijver mag geen uitsluitingsgrond zoals gedefinieerd in de artikelen 2.13.1 tot en met 2.13.5 en 2.13.7 van de ARW 2016 van toepassing zijn, m.u.v. 2.13.7 lid c en g. Toepasselijkheid van één of meer uitsluitingsgronden leidt tot uitsluiting van deelneming aan de aanbestedingsprocedure. In geval de Inschrijver een samenwerkingsverband is, wordt de Inschrijver uitgesloten indien één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op één of meer van de ondernemers in het samenwerkingsverband. Toets vindt plaats aan de hand van de door de Inschrijver ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA.

Het UEA wordt ook als rechtsgeldig ondertekend beschouwd wanneer het inschrijvingsbiljet rechtsgeldig ondertekend is.

Als voldoende bewijsmiddel waaruit blijkt dat Inschrijver niet verkeert in de omstandigheden van één van de uitsluitingsgronden aanvaardt de Aanbestedende Dienst de bewijsstukken zoals genoemd in de artikelen 2.13.6 en 2.13.9 van de ARW 2016. Het betreft de volgende bewijsstukken: uittreksel uit het handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek niet ouder mag zijn dan 6 maanden, een Gedragsverklaring aanbesteden die op het tijdstip van het indienen van het verzoek niet ouder mag zijn dan 2 jaar en een verklaring van de belastingdienst die op het tijdstip van het indienen van het verzoek niet ouder mag zijn dan 6 maanden. De Aanbestedende dienst vraagt dit bewijsmiddel op van de beoogde contractant.

5.2 Voorwaarden beroep op bekwaamheden Derden

Indien een Inschrijver zich m.b.t. de gestelde Geschiktheidseisen beroept op de bekwaamheden van Derden, dient de Inschrijver door middel van een overeenkomst tussen de Inschrijver en de Derde aan te tonen dat de Opdrachtgever kan afdwingen dat de Derde door de Inschrijver daadwerkelijk zal worden ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst met de Opdrachtgever.

Inschrijver dient in de UEA, Deel II C (Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten) aan te geven op welke Derde men een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Daarnaast dient Derde bij Inschrijving de UEA als voorgeschreven in Bijlage 2 in te dienen.

Wanneer op de Derde waar door Inschrijver een beroep op wordt gedaan één of meer van de Uitsluitingsgronden van artikel 2.13.1 t/m 2.13.5 of 2.13.7 van de ARW 2016 van toepassing is, met uitzondering van lid 2.13.7 lid c en g, wordt Inschrijver uitgesloten van aanbesteding.

5.3 Verklaring geen Russische betrokkenheid

Inschrijver dient te verklaren dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.

Zie ook Bijlage B4Verklaring geen Russische betrokkenheid". Om aan te tonen dat de Inschrijver aan deze minimumeis voldoet, dient hij de UEA , Bijlage B1in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn Inschrijving te voegen.

5.4 Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid

Bij de Inschrijving dient **geen** verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid Inschrijving (model K, conform artikel 2.32.3 van de ARW 2016), toegevoegd te worden.

5.5 Geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht

De Inschrijver dient aan de navolgende minimumeisen op het gebied van financiële en economische draagkracht te voldoen:

5.5.1 Financiële stabiliteit

Inschrijver dient te voldoen aan de volgende geschiktheidseisen:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestekconform uit te voeren;
- Aan Inschrijver zijn geen claims bekend en, voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;

De Inschrijver aan wie het voornemen tot gunnen is uitgesproken zal binnen 6 werkdagen ter bewijsvoering een verklaring indienen van een NL-accountant waarin deze verklaart dat Inschrijver aan bovenstaande eisen voldoet

5.6 Minimumeisen technische bekwaamheid

De Inschrijver dient aan de navolgende minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid te voldoen:

5.6.1 Ervaring/referenties

De Inschrijver, of in geval van een samenwerkingsverband: de gezamenlijke ondernemingen, dient aan te tonen dat in drie jaar voor de datum van Inschrijving, ervaring is opgedaan in ten minste de navolgende kerncompetenties, door referentieopdrachten in te dienen die op vakkundige en regelmatige wijze zijn uitgevoerd:

Competentie 1

U heeft voor een gemeentelijke organisatie een applicatie voor schuldhulpverlening verzorgd met minimaal 400 tegelijk lopende actieve dossiers.

Competentie 2

U heeft gedurende minimaal 0,5 jaar een SaaS-applicatie verzorgd inclusief servicedesk/ondersteuning voor minimaal 15 gelijktijdige gebruikers.

Inschrijver dient de informatie m.b.t. de referentieopdrachten op basis van de als Bijlage B2 aangehechte formulieren en bijbehorende tevredenheidsverklaring bij inschrijven te verstrekken.

Inschrijver, of in geval van een combinatie, een van de combinanten, dient aan te tonen dat betreffende ervaring/expertise door Inschrijver zelf is uitgevoerd/geleverd.

Indien één referentieopdracht aan meerdere kerncompetenties voldoet, mag deze Opdracht ook bij meerdere kerncompetenties worden opgevoerd als referentie. Inschrijver dient bij de referentieopdrachten aan te geven voor welke kerncompetentie(s) de referentie wordt opgevoerd.

Indien de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, een referentieopdracht heeft uitgevoerd in een samenwerkingsverband van ondernemingen, wordt de Opdracht slechts als referentieopdracht aangemerkt indien de Inschrijver kan aantonen dat hij, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, (1) daadwerkelijk en (2) voor de onderhavige Opdracht relevante expertise (kerncompetentie) aan de door het samenwerkingsverband uitgevoerde referentieopdracht heeft geleverd.

Indien het samenwerkingsverband waarin de betreffende partij heeft gezeten een duidelijke werkverdeling heeft gehad en de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, de voor de onderhavige Opdracht relevante discipline(s) (kerncompetentie(s)) zelf heeft uitgevoerd, dan zal de betreffende Opdracht als referentieopdracht aan de Inschrijver worden toegerekend.

De informatie die de Inschrijver verstrekt dient zodanig volledig en eenduidig te zijn dat Opdrachtgever kan vaststellen dat wordt voldaan aan de minimale eisen betreffende de ervaring/referenties. In geval van onvolledigheden en/of onduidelijkheden is Opdrachtgever niet verplicht om de Inschrijver om aanvullende informatie te verzoeken en gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen.

5.5.1. Tevredenheidsverklaring

Als bewijs dat Inschrijver de referentieopdrachten naar tevredenheid heeft uitgevoerd, dient de Inschrijver certificaten (tevredenheidsverklaringen) te overleggen, die de bevoegde autoriteit of Opdrachtgever van de referentieopdracht heeft afgegeven of meeondertekend of, in het geval van referentieopdrachten voor een particuliere afnemer, door certificaten (tevredenheidsverklaringen) van de afnemer of, bij ontstentenis daarvan, door een verklaring van de Inschrijver. Op het certificaat (tevredenheidsverklaring) dienen tenminste de volgende gegevens te zijn opgenomen: omschrijving van de referentieopdracht, gefactureerd bedrag, plaats en tijdstip waarop de Opdracht is uitgevoerd en een verklaring dat de Opdracht volgens de regels der kunst zijn uitgevoerd en tot een goed einde zijn gebracht.

De tevredenheidsverklaring dient door de beoogd winnende inschrijver na voorgenomen gunning maar voor definitieve gunning te worden aangeleverd.

5.6.2 Technische geschiktheidseis

Inschrijver dient aan onderstaande Technische geschiktheidseisen te voldoen. Als bewijs dat Inschrijver aan gestelde eis(en) voldoet, dient Inschrijver de UEA uit Bijlage B1 in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn Inschrijving te voegen.

5.6.3 Kwaliteitssyste(e)m(en)

De Inschrijver dient te beschikken over een aan hem verstrekt kwaliteitssysteem-certificaat op basis van de norm ISO 9001 ISO 27001 of gelijkwaardig (Leverancier is ISO27001: 2022 gecertificeerd of kan een TPM (SOC2, ISAE 3400 type 2 of ISAE 3402 type 2) verklaring overleggen (in de toelichting aangeven welke (deel)certificaten in bezit zijn, en certificaten/verklaringen meezenden). Dit certificaat moet aan de Inschrijver zijn afgegeven door een certificatie-instelling, erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie). Het certificaat moet geldig zijn op de datum van indiening van de Inschrijving en dient betrekking te hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht. In geval van een samenwerkingsverband dient ofwel het samenwerkingsverband in het bezit te zijn van het vorenbedoelde certificaat dan wel dient elk van de ondernemingen uit het samenwerkingsverband in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteem-certificaat op basis van de norm ISO 9001 met dien verstande dat de certificaten gezamenlijk betrekking hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht.

Indien de Inschrijver zich beroept op een kwaliteitssysteem-certificaat op basis van een norm gelijkwaardig aan de norm zoals genoemd bij de Geschiktheidseisen, dient de gelijkwaardigheid te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.

Om aan te tonen dat de Inschrijver aan de minimeisen betreffende de technische bekwaamheid voldoet, dient hij de UEA, Bijlage B1, in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn Inschrijving te voegen.

5.6.4 Toetsing

Het staat Opdrachtgever vrij om contact op te nemen met de door Inschrijver opgegeven contactpersonen of andere vertegenwoordigers van de referent. In geval van onvolledigheden en/of onduidelijkheden is Opdrachtgever niet verplicht om de Inschrijver om aanvullende informatie te verzoeken en gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen.

Daadwerkelijke toetsing van de bewijsstukken die ten grondslag liggen aan de onderwerpen uit de UEA vindt achteraf plaats en uitsluitend bij de Inschrijver, of in geval van een samenwerkingsverband: alle ondernemingen in het samenwerkingsverband, die naar verwachting in aanmerking komt voor de Opdracht. Dit geldt ook voor Derden waarop Inschrijver een beroep doet. Betreffende bewijsmiddelen dienen, na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende dienst, binnen 6 kalenderdagen te worden overlegd. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig kunnen aanleveren van de betreffende bewijsmiddelen en houdt rekening met de doorlooptijden van het aanvragen hiervan.

Het bewust verstrekken van onjuiste informatie en/of het bewust onjuist invullen van de formulieren wordt door Opdrachtgever aangemerkt als het afleggen van een valse verklaring en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6. Voorwaarden

6.1 Voorwaarden

Deze Aanbestedingsleidraad en de andere informatie die door de gemeente Gouda in het kader van deze aanbesteding worden verstrekt, worden slechts verstrekt onder de in dit document genoemde voorwaarden.

Voor uitvoering van de Opdracht zullen uitsluitend de voorwaarden gelden zoals zijn opgenomen in Bijlage A1 (Programma van eisen en wensen) of enig ander document bijhorende bij de aanbestedingsstukken. Voor zover daarvan in bedoelde documenten niet van wordt afgeweken zijn de GIBIT 2020 voorwaarden op de Opdracht van toepassing. Eigen (algemene) voorwaarden van de Inschrijver worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Met het indienen van de Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met de inhoud van de Aanbestedingsleidraad.

Indien aan een Inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de Inschrijving als ongeldig beschouwd en komt deze niet voor gunning in aanmerking.

6.2 Nederlandse taal

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure is Nederlands. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Eventuele Bijlagen, zoals technische of standaard documentatie, die in een andere taal gesteld zijn, dienen voorzien te zijn van een Nederlandse vertaling.

Alle medewerkers die gedurende de uitvoering van de Opdracht in contact staan met Opdrachtgever dienen Nederlands te spreken en te begrijpen.

6.3 Correspondentie

U dient m.b.t. deze aanbesteding vanaf de datum van publicatie van de Aanbestedingsleidraad tot de datum van het gunnen van de Opdracht, op geen andere dan de hier bovengenoemde wijze, contact op te nemen dan wel te onderhouden met Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever ter zake ingeschakelde adviseurs.

De correspondentie over deze aanbesteding vindt uitsluitend via TenderNed plaats en alleen volgens de beschreven procedures. Mededelingen, toezeggingen of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, die niet in een Nota van inlichtingen zijn vastgelegd en via TenderNed zijn gecommuniceerd, zijn niet bindend voor Opdrachtgever.

Het stellen van vragen, als onderdeel van de Nota van inlichtingen, kan uitsluitend via TenderNed via de vragenfunctie. Voor vragen omtrent het gebruik van TenderNed verwijst ik u naar www.tenderned.nl of naar de helpdesk van TenderNed: 0800-8363376.

6.4 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om, om haar moverende redenen, niet tot gunning van de Opdracht over te gaan en de aanbestedingsprocedure (tussentijds) eenzijdig te beëindigen. De op dat moment nog in de aanbestedingsprocedures betrokken Inschrijvers zullen via TenderNed bericht ontvangen over het niet doorgaan van de aanbestedingsprocedure of het niet gunnen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund kan daaraan, gezien de mogelijkheid van beroep van afgewezen Inschrijvers tegen de voorlopige gunningsbeslissing, geen rechten ontlenen aangaande het daadwerkelijk verstrekken van de Opdracht.

Aanbestedende dienst heeft in voorkomend geval het recht om een voorlopige gunningsbeslissing in te trekken, een herbeoordeling uit te voeren en desgewenst een nieuwe gunningsbeslissing te nemen.

6.5 Omissies en/of onjuistheden

De Aanbestedingsleidraad is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Indien deze naar uw mening desondanks omissies, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onjuistheden bevat, verwacht Opdrachtgever een pro-actieve houding van Inschrijver hetgeen onder meer betekent dat u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar maakt, althans uiterlijk voor het verstrijken van de op TenderNed genoemde termijn voor het indienen van vragen.

6.6 Geheimhouding

De Inschrijver verklaart door zijn Inschrijving vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die hem in het kader van deze aanbestedingsprocedure en/of de Opdracht wordt verstrekt, of door hem wordt verkregen, en geen informatie aan derden beschikbaar te stellen.

Het staat Inschrijver vrij om de hiervoor genoemde informatie te delen met de door haar in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. In een dergelijk geval blijft Inschrijver verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht door genoemde derden.

In aanvulling van artikel 7.4 van de Algemene Voorwaarden dienen alle medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet in het kader van deze Opdracht de geheimhoudingsverklaring (Bijlage A3) van de gemeente Gouda te ondertekenen en vooraf in te dienen bij de contactpersoon van de gemeente Gouda.

6.7 Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Opdrachtgever niets uit de Aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Inschrijver verklaart zich hiermee akkoord door indienen van zijn Inschrijving.

Ontvangen Inschrijving, ingediende documenten en/of correspondentie zullen na afloop van de aanbestedingsprocedure niet aan Inschrijver worden geretourneerd.

De Inschrijvers verlenen op voorhand een gebruiksrecht aan de Opdrachtgever om de resultaten en producten van de aanbestedingsprocedure te mogen gebruiken, onder andere ten behoeve van publicaties en overige communicatiedoeleinden.

6.8 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtnemer zal in de uitvoering van deze Opdracht beschikking krijgen over persoonsgegevens en deze namens Opdrachtgever verwerken. De winnende Inschrijver dient een verwerkersovereenkomst conform meest recente VNG-model (**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**A4) voor opdrachtverlening in te vullen en te ondertekenen.