



**BIJLAGE 11 OVEREENKOMST
1 CRM, VOM, PDC-V
SOFTWARE, BEHEER EN
ONDERHOUD V1.2**

Overeenkomst 1 inzake CRM, VOM, PDC-v Software, beheer en onderhoud

De ondergetekenden:

1. De Dienst voor het kadaster en de openbare registers (het Kadaster), rechtspersoonlijkheid bezittend krachtens artikel 2 van de Organisatiewet Kadaster, gevestigd te Apeldoorn, te dezen vertegenwoordigd door mevrouw drs. C.W. Smelik, Lid Raad van Bestuur, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: Wederpartij,

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Overwegende dat:

Organisatie en inkoopbehoefte van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor haar bedrijfsvoering om ervoor te zorgen dat alles goed mogelijk verloopt binnen de organisatie ten behoeve van de klantinteractie, het verkoop order management en de product dienstcatalogus verkoop;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een geïntegreerd SaaS CRM, VOM, PDC-v systeem.

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot een aanbesteding van een CRM, VOM, PDC-v systeem door middel van Europese aanbestedingsprocedure is overgegaan;
- d. op <datum> door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer <S-nummer>;
- e. <beschrijving verdere verloop afhankelijk van de gevolgde aanbestedingsprocedure>;
- f. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Wederpartij.

Inhoud

1.	Begrippen.....	3
2.	Voorwerp van de Overeenkomst.....	3
3.	Licentievoorwaarden.....	4
4.	Contactpersonen	4
5.	Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst	4
6.	Vergoeding.....	4
7.	Facturering, verschuldigheid en betaling	5
8.	Herzieningsclausule	5
9.	Exit bepalingen	6
10.	Algemene en bijzondere voorwaarden	7
11.	Wijzigingen ARBIT 2022.....	7

Komen overeen:

1. Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in Bijlage 1 Begrippenlijst, Bijlage 14 ARBIT 2022 en de Verwerkersovereenkomst.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst 1 waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het verstrekken van één of meer Gebruiksrechten:

Invulhulp	Onderwerp	Aantal
C1	<i>Licentiekosten</i>	<...>
C2	<i>Testomgeving</i>	<...>
C3	<i>Acceptatieomgeving</i>	<...>

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

- 1) dit document;
- 2) de Nota's van Inlichtingen;
- 3) het Aanbestedingsdocument "Beschrijvend Document t.b.v. de Europese openbare aanbesteding CRM, VOM, PDC-v ten behoeve van het Kadaster" en alle daaraan verbonden bijlagen;
- 4) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>).

2.3 Slechts voor wat betreft het gebruik door Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer in te zetten SaaS-oplossing geldt de in artikel 2.2 genoemde rangorde met dien verstande dat op plaats 1 de door inschrijver in zijn inschrijving genoemde licentievoorwaarden d.d. xx met kenmerk xx geldt. Voor zover er tegenstrijdigheden zitten tussen de in dit artikel genoemde documenten en de in artikel 2.2 genoemde documenten prevaleren, voor zover het de SaaS-oplossing van Opdrachtnemer betreft, de bepalingen uit dit artikellid. Zie ook artikel 10 lid 5 van deze overeenkomst

2.4 De Verwerkersovereenkomst Bijlage 13 (niet opgenomen in rangorde bij artikel 2.2 maar wel onderdeel van de Overeenkomst) behorend bij de Prestatie, maakt eveneens integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst 1. Tussen deze Overeenkomst 1 en de Verwerkersovereenkomst bestaat geen rangorde. Bij tegenspraak tussen bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst en deze Overeenkomst 1 prevaleren de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft. Bij tegenspraak tussen bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst en uit documenten vermeld in artikel 2.2 prevaleren de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

2.5 De Samenwerkingsovereenkomst KITA en het Samenwerkingsdocument behorend bij deze Prestatie en welke door beide Partijen in 2026 worden opgesteld en ondertekend, maken eveneens integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. Tussen deze Overeenkomst 1, de Samenwerkingsovereenkomst en het Samenwerkingsdocument bestaat geen rangorde.

3. Licentievoorwaarden

- 3.1 In de licentie zijn de productonderdelen die de Opdrachtgever afneemt met bijbehorende aantallen, zoals gebruikers, medewerkers en omgevingen, opgenomen. Opdrachtgever mag de licentie uitsluitend gebruiken voor de eigen organisatie(s). Het aantal medewerkers of gebruikers van de Opdrachtgever bepaalt de omvang van de licentie. Voor een volledige en duidelijke omschrijving van de functionaliteiten van het geïntegreerde CRM, VOM, PDC-v wordt verwezen naar Bijlage Plan van Aanpak.
- 3.2 Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zullen informatie die naar zijn aard vertrouwelijk is of als zodanig is gekenmerkt vertrouwelijk behandelen en niet zonder toestemming van de andere Partij openbaren of delen.

4. Contactpersonen

- 4.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgesomd in de BIJLAGE Contactpersonen.

5. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 5.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide Partijen is ondertekend.
- 5.2 De Overeenkomst 1 bestaat uit het leveren van een geïntegreerd CRM, VOM, PDC-v systeem inclusief hosting, beheer en onderhoud.
- 5.3 De Overeenkomst 1 heeft een initiële looptijd van zes (6) jaar en eindigt op <datum>.
- 5.4 Het Kadaster kan deze Overeenkomst tweemaal (2) voor een periode van vijf (5) jaar verlengen. Opdrachtnemer treedt uiterlijk twee (2) jaren voor het einde van de lopende contractperiode met Opdrachtgever in overleg om de voorwaarden van een eventuele verlenging te bespreken. Uiterlijk 12 maanden voor het einde van de lopende contractperiode bereiken Partijen, na goed onderling overleg, overeenstemming over voortgezet gebruik van de aangeboden oplossing. Partijen komen bij overeenstemming een nieuwe verlengingsperiode overeen van vijf (5) jaren.
- 5.5 Indien er onverwachts geen overeenstemming bereikt wordt uiterlijk 12 maanden voor het einde van de lopende contractperiode hanteren Partijen een opzegtermijn van 24 maanden. Gedurende deze 24 maanden zijn de voorwaarden van toepassing zoals deze in het jaar voorafgaand aan deze 24 maanden zijn overeengekomen.
- 5.6 Indien geen overeenstemming wordt bereikt ten aanzien van een nieuwe verlengingsperiode hanteert Opdrachtgever in beginsel een redelijke opzegtermijn van maximaal 24 maanden of zoveel eerder als de Opdrachtgever wil beëindigen. Deze termijn geeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om middels een nieuwe aanbesteding en implementatie te komen tot een nieuwe (al dan niet gedeeltelijke) oplossing.

6. Vergoeding

- 6.1 Partijen komen een jaarlijkse Vergoeding overeen (bedrag is excl. btw). De jaarlijkse Vergoeding en de specificatie van deze jaarlijkse Vergoeding is opgenomen in Bijlage <#>.
- 6.2 Verlenging vindt plaats op basis van de aangeboden tarieven en eenheidsprijzen bijgesteld met een percentage tot maximaal het "CBS-prijnsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie informatie en communicatie".
- 6.3 Als Opdrachtnemer indexeert wordt dit, inclusief percentage, voor 1 oktober gemeld. Opdrachtnemer is vanaf contractjaar 2 (ingangsdatum 2 maart 2027) gerechtigd de tarieven en prijzen te indexeren.

7. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 7.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 6 is verschuldigd vanaf <datum of moment of na Acceptatie>.
- 7.2 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- Volledige naam van Opdrachtgever en Opdrachtnemer
 - Volledige adres van Opdrachtnemer
 - Btw-identificatienummer
 - KvK-nummer
 - Factuurdatum
 - Factuurnummer
 - Omschrijving van de gefactureerde zaken
 - Datum van levering
 - Bedrag excl. BTW
 - BTW tarief
 - Verschuldigde BTW
 - Contractnummer
 - Inkoopordernummer dat door de Opdrachtgever wordt verstrekt
- 7.3 Indien Opdrachtnemer op zijn facturen een van bovenstaande gegevens niet vermeldt, beschouwt Opdrachtgever het ontvangen stuk niet als een geldige dan wel juiste factuur en is zij niet verplicht tot betaling van de factuur over te gaan. Eventuele ontvangst- dan wel betalingstermijnen gaan niet lopen. Opdrachtnemer is in een dergelijk geval verplicht op eerste aanzegging van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige factuur binnen 7 werkdagen de onderhavige factuur te crediteren. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk of in ieder geval binnen 7 dagen zal informeren dat de factuur niet de juiste gegevens bevat.
- 7.4 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 14.2 ARBIT zendt Opdrachtnemer de factuur met vermelding van de gegevens als bedoeld in artikel 7.2 aan: crediteurenbeheer@kadaster.nl.
- 7.5 Opdrachtnemer factureert repeterende kosten (licentie, acceptatieomgeving, First Class, onderhoud koppelingen) maandelijks vooruit. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Opdrachtnemer alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden van de Implementatie (Overeenkomst 2). Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie. Het bepaalde in artikel 16.2 ARBIT blijft daarbij buiten toepassing.

8. Herzieningsclausule

8.1 Aantal licenties

In 2.3.2 van het beschrijvend document heeft het Kadaster de eventuele toekomstige stijging van het aantal licenties weergegeven. Om dit te bewerkstelligen wenst het Kadaster dit middels een herzieningsclausule af te nemen. Een verhoging van het aantal gebruikers kan per direct doorgevoerd worden. Aanpassingen (omhoog en omlaag) in aantal gebruikerslicenties kunnen worden doorgevoerd in grootte van vijf (5), dus bijvoorbeeld 5, 10, 15, 100, 110, 400, 505. Een verhoging van het aantal licenties kan vanaf 1 januari 2027, een verlaging van het aantal gebruikers kan vanaf 31 december 2027. Een verhoging én een verlaging binnen dezelfde maand is niet mogelijk. Overeengekomen kosten per gebruikerslicentie per maand zijn opgenomen in Bijlage 4 Prijzenblad. Zie hiervoor paragraaf 2.9 van het beschrijvend document, optie 5.

8.2 Spotler

Momenteel heeft het Kadaster een overeenkomst met Spotler, welke loopt tot en met 19 februari 2026, met opties de overeenkomst te verlengen. Deze overeenkomst met Spotler zal Opdrachtgever eerbiedigen tot het einde van dit contract. Daarna wenst Opdrachtgever de dienstverlening die thans door Spotler wordt geleverd optioneel onder te brengen onder de onderhavige overheidsopdracht indien dit zorgt voor een efficiënter proces doordat het in één oplossing beschikbaar is. De werkzaamheden zijn uitgewerkt in Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad Opties. Opdrachtgever wenst dit middels een herzieningsclausule af te nemen

zoals uitgewerkt in conceptovereenkomst 1. De huidige waarde van de overeenkomst met Spotler is ongeveer € 10.000,- per jaar. U kunt hier geen rechten aan ontlenen maar Opdrachtgever wenst voor deze additionele dienstverlening – wanneer hij dit besluit af te nemen – een marktconforme prijs.

Spotler Mail+ Professional is gericht op het professioneel opstellen en versturen van e-mailcampagnes. De belangrijkste functionaliteiten zijn:

- E-mailmarketing: opstellen en verzenden van professionele mailings.
- Landingspagina's: maken van conversiegerichte pagina's voor doorklikkers.
- Webformulieren: verzamelen van aanmeldingen of registraties (bijv. voor evenementen).
- SMS-mailings: verzenden van berichten via SMS.
- Centrale omgeving: centraal inkopen van e-mailcredits via Spotler Mail+ Central

Opdrachtgever wenst dit middels een herzieningsclausule af te nemen. Zie hiervoor paragraaf 2.9 van het beschrijvend document, optie 2.

8.3 AI en AT

Het Kadaster wil graag inspelen op de ontwikkelingen op het gebied van AI en AT. Om dit te bewerkstelligen wenst Opdrachtgever optioneel gebruik te kunnen maken. Hiervoor verwijst Opdrachtgever naar Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad Opties. Opdrachtgever wenst dit optioneel middels een herzieningsclausule af te nemen zoals uitgewerkt in conceptovereenkomst 1.

Gezien de snelle technologische ontwikkelingen op het gebied van Kunstmatige Intelligentie (AI) en geautomatiseerde toepassingen (AT), wordt verwacht dat CRM-systemen in de komende jaren aanzienlijk zullen evolueren. Denk hierbij aan de verdere integratie van generatieve AI voor intelligente klantinteractie, automatische lead scoring, voorspellende analyses, en gepersonaliseerde marketing op basis van real-time klantgedrag. Ook zal spraak- en tekstanalyse een grotere rol gaan spelen in klantcontact en sentimentanalyse. Deze ontwikkelingen kunnen leiden tot efficiëntere processen, verhoogde klanttevredenheid en betere besluitvorming.

Om hierop in te kunnen spelen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de toepassing van nieuwe AI- en AT-functionaliteiten te (her)overwegen of als aanvullende modules toe te voegen, mits deze aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen van de organisatie en compatibel zijn met de bestaande CRM-infrastructuur. Partijen zullen hierover in overleg treden en ook voor deze mogelijke additionele diensten verwacht Opdrachtgever een marktconforme prijs van Opdrachtnemer. Zie hiervoor paragraaf 2.9 van het beschrijvend document, optie 3.

8.4 Voor de diensten zoals in dit artikel 8.1 tot en met artikel 8.3 zijn omschreven geldt dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft onder deze Overeenkomst.

9. **Exit bepalingen**

- 9.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een Exitplan (Bijlage <#>) opgesteld waarin wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden.
- 9.2 De in het vorige artikel bedoelde werkzaamheden zullen worden verricht overeenkomstig het Exitplan en het bepaalde in Overeenkomst 1 en de ARBIT-2022, tegen de overeengekomen reguliere tarieven van Opdrachtnemer.
- 9.3 Opdrachtnemer doet bij het, op welke grond ook beëindigen van Overeenkomst 1, op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe leverancier (of Opdrachtgever zelf) zonder belemmeringen een soortgelijke Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten.
- 9.4 Onder de in het vorige lid bedoelde redelijke maatregelen in het kader van de overstap naar een andere leverancier/ander systeem worden in ieder geval verstaan:
- i) het alsnog aan de verplichtingen uit ARBIT-2022 voldoen;
 - ii) het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de Prestatie;
 - iii) een exit en soepele (re)transitie naar Opdrachtgever of derde leverancier beoogt waarbij de continuïteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd;

- iv) dat de duur van de ondersteuning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal worden vastgesteld;
- v) dat de kosten van de exit niet in aanmerking komen voor terugbetaling/vergoeding als schade/verrekening.

10. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 10.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden is, met uitzondering van wat is opgemerkt in artikel 2.3, uitgesloten.
- 10.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 2.2 en 2.3, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
 - Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
 - het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
 - Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzaamd.
- 10.3 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap"- en "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik en bovendien komt hierdoor geen overeenkomst tot stand tussen Opdrachtgever en een derde.
- 10.4 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.
- 10.5 In te zetten Software as a Service-oplossing Slecht voor het gebruik door Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer in te zetten Software as a Service, wat wordt gebruikt voor de CRM, VOM, PDC-v-Oplossing, geldt het volgende:

Opdrachtnemer heeft in of bij het aanbod (al dan niet door verwijzing naar de documentatie of een voor Opdrachtgever toegankelijke vindplaats) de volgende plichten:

- i. specificeren welk deel van de Prestatie daaruit bestaat;
- ii. de eventueel toepasselijke (licentie- en onderhouds)voorwaarden ter beschikking stellen;
- iii. voor zover er sprake is van afhankelijkheid tussen de SaaS-oplossing en de overige delen van de Prestatie, duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) de door leverancier te verlenen Prestatie.

2 Leverancier zal in het kader van onderhoud tijdig updates en upgrades uitbrengen teneinde de compatibiliteit met de SaaS-oplossing waarvan de Prestatie afhankelijk is te blijven garanderen.

3 Indien en voor zover leverancier bewijst dat een Gebrek in de Prestatie wordt veroorzaakt door een fout in de SaaS-oplossing, wordt het betreffende Gebrek niet als Gebrek beschouwd, tenzij leverancier de betreffende fout in de SaaS-oplossing had behoren te kennen en het effect van de betreffende fout in de eigen Prestatie redelijkerwijs vermeden had kunnen worden.

4 Het in het vorige lid bepaalde laat onverlet dat leverancier in voorkomend geval binnen de kaders van het onderhoud alle redelijke inspanningen zal betrachten om zo spoedig mogelijk het Gebrek alsnog op te lossen, bijvoorbeeld door de fout in de SaaS-oplossing in de eigen Prestatie te omzeilen en/of door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te voorzien van updates en/of upgrades op de Prestatie en/of de SaaS-oplossing.

5 Het bepaalde in lid 3 is uitsluitend van toepassing indien leverancier heeft voldaan aan de in lid 1 bedoelde informatieverplichtingen.

11. Wijzigingen ARBIT 2022

- 11.1 Zie Memo Aansprakelijkheid.

11.2 Zie Memo Aansprakelijkheid.

11.3 Aan Artikel 32.4 ARBIT 2022 wordt de volgende tekst toegevoegd: Opdrachtnemer verwijdert of retourneert nimmer gegevens in haar SaaS-oplossing, behalve in de situatie dat de Overeenkomst reeds 12 maanden is beëindigd. In dat geval verwijdert Opdrachtnemer de klant specifieke omgeving van Opdrachtgever en verwijdert Opdrachtnemer daarmee ook alle gegevens volledig. Tot 12 maanden na beëindiging van de Overeenkomst 1 bewaart Opdrachtnemer de omgeving en de gegevens ten behoeve van de Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever een expliciet verzoek plaatst voor eerdere verwijdering. Desgewenst kan Opdrachtgever een inijklicentie afnemen om hiertoe toegang te blijven behouden of een archieflicentie om gegevens langer te bewaren. Overigens kan Opdrachtgever te allen tijde en geheel zelfstandig alle gegevens op ieder moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst 1 exporteren vooreigen gebruik.

11.4 Artikel 42 ARBIT 2022 is buiten toepassing verklaard.

11.5 Artikel 43.4 ARBIT 2022 is niet van toepassing verklaard.

11.6 Artikel 73.3 ARBIT 2022 wordt als volgt gewijzigd: "Indien Leverancier een tijdelijke oplossing wenst aan te brengen, treedt zij, voor zover mogelijk, hierover in overleg met Opdrachtgever."

11.7 Artikel 76.2 is niet van toepassing verklaard.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Naam: <naam>

Naam: <naam>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum: