

CONCEPTOVEREENKOMST *ten behoeve van Aanschaf en implementatie Contact Centrum oplossing*

Ondergetekenden

- De publiekrechtelijke rechtspersoon *gemeente Apeldoorn*, Marktplaats 1, 7311 LG te Apeldoorn, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door *Mevrouw M. Bömer*, *teammanager functioneel beheer*, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";

en

- ("**NAAM_HIER**") met Kamer van Koophandel nummer ("**KvK_HIER**") gevestigd en kantoorhoudende te ("**PLAATS_HIER**") aan de ("**ADRES_HIER**") ("**POSTCODE_HIER**"), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door ("**PERSOON_HIER**") , hierna te noemen "**Leverancier**";

tezamen hierna verder aan te duiden als "partijen" dan wel afzonderlijk als "partij",

overwegende dat:

- Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan het beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van artikel 3 GIBIT 2023 voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in onderhavige Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt;
- Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, tot *Europese aanbesteding* van de ICT Prestatie voor de aanschaf van Aanschaf en implementatie Contact Centrum;
- Partijen de uit het bovenstaande voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen;

zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1. Voorwerp van de Overeenkomst

1.1. Leverancier verplicht zich tot het leveren van de ICT Prestatie zoals beschreven in:

- Verslag verificatiebijeenkomst;
- De Nota's van Inlichtingen;
- Het Programma van Eisen;
- Het Beschrijvend Document;

- Verwerkersovereenkomst
- Service level agreement (SLA);
- GIBIT 2023;
- De Inschrijving van Leverancier;
- Exit-plan;
- Implementatieplan.

Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde.

- 1.2. De in het eerste lid bedoelde activiteiten zullen plaatsvinden onder de voorwaarden als beschreven in het onderhavige document en de hierin genoemde bijlagen (hierna gezamenlijk de: "Overeenkomst");
- 1.3. Wijzigingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien Partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 2. Specificaties

- 2.1. Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie voldoet aan hetgeen beschreven is in de in artikel 1.1. genoemde documenten.
- 2.2. De ICT Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen.

Artikel 3. Looptijd

- 3.1. De Overeenkomst treedt in werking op *1 juni 2026*.
- 3.2. De Overeenkomst heeft een looptijd van drie (3) jaar na inwerkingtreding overeenkomstig lid 1 van dit artikel.
- 3.3. *Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de Overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen.*
- 3.4. *De Overeenkomst mag tien (10) maal worden verlengd.*
- 3.5. *Bij verlenging wordt de Overeenkomst verlengd met een periode van één (1) jaar.*
- 3.6. *De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan artikel 20.3 GIBIT 2023.*
- 3.7. *De looptijd van de Dienstverlening op Afstand is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.*
- 3.8. *Op het moment dat voor de laatste maal verlengd wordt, zal Opdrachtgever dit uitdrukkelijk kenbaar maken aan Leverancier. Voor deze laatste verlenging, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te verlengen voor*

een periode korter dan 12 maanden (en niet langer dan 12 maanden) waarbij er een Vergoeding naar rato van toepassing is.

3.9. Eventueel later bestelde modules en opties kennen een initiële looptijd gelijk aan het lopende contractjaar van de Overeenkomst en kunnen per jaar worden opgezegd. Jaarlijkse optionele kosten kunnen na in productie name en naar rato voor het lopende jaar vooraf gefactureerd worden.

3.10. De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft looptijd in ieder geval als afzonderlijke Overeenkomsten beschouwd in de zin van artikel 24.3 GIBIT 2023:

- Verwerkersovereenkomst.

Artikel 4. Implementatie

4.1. Leverancier draagt zorg voor een tijdige Implementatie van de ICT Prestatie overeenkomstig het hieromtrent bepaalde in het *projectplan*.

4.2. *De in het projectplan samen opgestelde planning is leidend en fataal.*

4.3. Leverancier zal onderdelen van de ICT Prestatie tussentijds opleveren. In het Implementatieplan is opgenomen welke onderdelen op welk moment worden opgeleverd. Deze data voor tussentijdse opleveringen gelden als vast en fataal.

4.4. Indien de voortgang van overeengekomen werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden, maakt Leverancier hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk een melding aan Opdrachtgever en geeft daarbij aan wat de oorzaak is van de vertraging, alsmede de door Leverancier voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens worden de consequenties van deze vertraging door Leverancier in een rapportage vermeld. Akkoordbevinding door Opdrachtgever van deze rapportage houdt niet in dat Opdrachtgever de oorzaak van de vertraging erkent of dat het fatale karakter van de levertermijnen wordt opgeheven.

Artikel 5. Acceptatie

5.1. De Acceptatieprocedure verloopt conform artikel 9 van de GIBIT 2023.

Artikel 6. Onderhoud

6.1. Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig de Service Level Agreement (SLA). Artikel 10 GIBIT 2023 vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.

- 6.2. *Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.*
- 6.3. Leverancier realiseert in alle gevallen de in de SLA overeengekomen afspraken. Wordt de overeengekomen SLA niet behaald dan biedt Leverancier op verzoek van Opdrachtgever binnen drie weken een verbeterplan aan Opdrachtgever aan. In het verbeterplan wordt aangegeven wat Leverancier gaat doen om binnen twee maanden weer aan de eisen te voldoen. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken, of de nader overeengekomen termijn, uitgevoerd. In het kader van een verbeterplan komen Partijen een tijdelijke malusregeling overeen, waarbij het niet voldoen aan de Service Levels tot een korting op de Vergoeding of de verschuldigheid van service credits leidt.
- 6.4. Leverancier evalueert, in het periodiek serviceoverleg, met de Opdrachtgever de geleverde dienstverlening aan de hand van de Service Level Rapportage (SLR). Deze rapportage bevat kwantitatieve en kwalitatieve gegevens die gespecificeerd zijn in het SLA. Afwijkingen worden proactief per kwartaal besproken met de Opdrachtgever. Inhoudelijke wijzigingen gericht op de SLR worden in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.

Artikel 7. Gebruiksrechten

- 7.1. Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1 genoemde documenten.
- 7.2. Indien de ICT Prestatie gebruik maakt van Derdenprogrammatuur welke bij Leverancier betrokken wordt, dient dit nader gespecificeerd te zijn in de offerte van de Leverancier.

Artikel 8. Dienstverlening op Afstand

- 8.1. *Op de Dienstverlening op Afstand zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in een service level agreement (SLA).*

Artikel 9. Exit-plan

- 9.1. Leverancier verplicht zich reeds nu **uiterlijk binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van deze overeenkomst** een exit-plan als bedoeld in artikel 26 GIBIT 2023 op te stellen. *Het exit-plan wordt nader uitgewerkt in de bijlage "exit-plan".*

Artikel 10. Verwerking van persoonsgegevens

- 10.1. Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 10.2. De standaard Verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage “verwerkersovereenkomst”.
- 10.3. De Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archief)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst, per ommekeer kosteloos retourneren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.
- 10.4. De Leverancier zal alle subverwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van de persoonsgegevens op de hoogte stellen van de beëindiging van de overeenkomst en zal waarborgen dat alle subverwerkers de persoonsgegevens retourneren, verwijderen dan wel (laten) vernietigen, zoals in het vorige lid bepaald.

Artikel 11. Vergoedingen

- 11.1. De door Opdrachtgever aan Leverancier te betalen vergoedingen voor het gebruik van de ICT Prestatie zijn vastgelegd in de inschrijving van de Leverancier, waarbij geldt dat alle vergoedingen worden vermeerderd met de voor de desbetreffende prestatie verschuldigde btw.
- 11.2. Ten aanzien van de vergoedingen wordt er onderscheid gemaakt tussen eenmalige kosten, jaarlijkse kosten en optionele kosten (eenmalig en jaarlijks).
- 11.3. Jaarlijkse kosten kunnen na ingebruikname voor productieve doeleinden jaarlijks vooraf gefactureerd worden.
Onder productieve doeleinden wordt verstaan dat Opdrachtgever in de productie omgeving de ICT-prestatie gebruikt en daarmee het beoogde gebruik uitvoert, er met het systeem gewerkt wordt en de testperiode succesvol is afgerond. Gebruik tijdens de testperiode valt hier niet onder en kan niet afzonderlijk worden gefactureerd.
- 11.4. Het exit-plan maakt onderdeel uit van de dienstverlening en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.
- 11.5. Indien het totaal aantal gebruikers ten opzichte van het vorige jaar met meer dan 5% afwijkt van het totaal aantal afgenomen gebruikers, zal dit in de vergoeding voor de Gebruiksrechten per nieuw contractjaar worden

verrekenend op basis van de daadwerkelijke gebruikersaantallen zoals benoemd in het bestek. Eenmaal per jaar, op een nader af te stemmen peildatum, wordt bepaald hoeveel gebruikers zijn gedefinieerd in het systeem. Dit aantal wordt gebruikt als basis voor de verrekening. De vergoeding wordt aangepast per peildatum.

- 11.6. Afschaling van licenties en lijnen wordt beperkt tot maximaal 15% van het door de Opdrachtgever geschetste volume per kalenderjaar met een maximum van één (1) keer per jaar en drie (3) keer gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst, voor zover het afschalen van licenties onder het minimum van 90 gebruikers betreft. Deze wijziging gaat dan in aan het begin van een nieuw kalenderjaar, mits Leverancier uiterlijk dertig (30) dagen vooraf schriftelijk geïnformeerd wordt over het nieuwe aantal gebruikers. Voor op- en afschalen van licenties en lijnen boven de 90 gebruikers geldt de hier genoemde beperking niet en is er geen maximum percentage afschaling per jaar.
- 11.7. Eenmalige optionele kosten kunnen achteraf na ingebruikname worden gefactureerd.
- 11.8. Jaarlijkse optionele kosten kunnen na ingebruikname voor het eerst en pro rato voor de resterende duur van het contractjaar worden gefactureerd.
- 11.9. Voor afgenomen opties geldt na het eerste (gedeeltelijke) jaar van ingebruikname dat deze opties op het zelfde moment in rekening gebracht worden als de overige jaarlijkse kosten.
- 11.10. Opdrachtgever verkrijgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een onherroepelijk en niet-exclusief gebruiksrecht op alle door de Leverancier ontwikkelde functionaliteiten binnen het aangeboden systeem, inclusief toekomstige uitbreidingen, conform de overeengekomen prijsafspraken, behoudens de optionele functionaliteiten die expliciet in de aanbestedingsdocumenten zijn benoemd. Aanvullende ontwikkelingen en innovaties, waaronder maar niet beperkt tot technologische vernieuwingen zoals kunstmatige intelligentie (AI) en andere nog niet te voorziene functionaliteiten, die klantcontactprocessen binnen de organisatie kunnen ondersteunen of verbeteren, worden geacht onverkort onderdeel te zijn van de aangeboden ICT Prestatie en zal door de Leverancier zonder aanvullende kosten beschikbaar worden gesteld gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 11.11. De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de Inschrijving van Leverancier.
- 11.12. De vergoeding voor het vervangen van certificaten is bij de prijs inbegrepen.
- 11.13. Het exit-plan maakt onderdeel uit van de dienstverlening en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.

- 11.14. De opeisbaarheid van de eenmalige – en jaarlijkse vergoedingen met betrekking tot de implementatiefase is opgenomen in onderstaand facturatieschema.

Fase	Te factureren Implementatie kosten	Te factureren Jaarlijkse kosten
Fase 1 – Inventariseren en plannen 1. Vastgesteld gedetailleerd implementatieplan 2. Vastgesteld Functioneel en Technisch Ontwerp	15%	
Fase 2 – Bouw en Functionele Test 3. Functioneel beheerders opgeleid 4. Supervisors zijn opgeleid 5. Oplevering goedgekeurde procesbeschrijving oplossing	20%	
Fase 3 – Training en Acceptatie 6. Positieve Gebruikersacceptatietest 7. Positieve Security-acceptatietest (SOC) 8. Gebruikers opgeleid	35%	
Fase 6 – Go Live 9. Oplossing is in productie	15%	100% eerste contractjaar over de periode van Go Live datum tot einde contractjaar, vervolgens per contractjaar
Fase 7 – Nazorg 10. Succesvolle afronding nazorgfase en afsluiting project	15%	

- 11.15. Leverancier verzendt facturen aan Opdrachtgever elektronisch als PDF-bestand naar facturen@apeldoorn.nl of als e-factuur (UBL-formaat) via SimplerInvoicing/PEPPOL. Opdrachtgever verstrekt aan Leverancier de facturatiegegevens welke op de facturen vermeld moeten worden.

- 11.16. Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing en de hoogte ervan uiterlijk op de voorafgaande 30 november zijn aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100) voor groep J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Indien de index 2021=100 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt de opvolger van deze index gebruikt om de maximale indexatie te berekenen. Indien groep J6202 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt groep J62 gebruikt om de maximale indexatie te berekenen.
- 11.17. Indexering vindt voor het eerst plaats in het jaar na ingebruikname voor productieve doeleinden. Op zijn vroegst is dat per 1-1-2028.
- 11.18. Indexeringsaankondigingen dienen middels e-mail te worden verzonden aan contractbeheerinf@apeldoorn.nl

Artikel 12. Contactpersonen en bevoegdheden

- 12.1. Partijen wijzen de in een bijlage gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 12.2. Tenzij vooraf door de ene partij uitdrukkelijk schriftelijk aan de andere partij van het tegendeel mededeling wordt gedaan, zijn de bedoelde contactpersonen bevoegd de partij die hen heeft aangewezen, in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst en de nadere overeenkomsten te vertegenwoordigen, en in dat kader aanvullende of afwijkende afspraken te maken.
- 12.3. Een partij mag haar contactpersonen wijzigen middels schriftelijke mededeling aan de andere partij. De wijziging zal minimaal een week van tevoren worden gemeld, behoudens in spoedgevallen.

Artikel 13. Data

- 13.1. Indien de te leveren ICT Prestatie in staat is om Data te genereren, te verzamelen of anderszins te verwerven, en/of er bij de te verrichten Diensten Data worden gegenereerd, verzameld, of anderszins worden verworven, zal de Leverancier de Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Onder "Data" wordt verstaan digitale weergaves van handelingen, feiten of informatie en/of compilaties van dergelijke handelingen, feiten of informatie, ook in de vorm van geluids-, visuele of audiovisuele opnames.

- 13.2. Leverancier stelt de Opdrachtgever kosteloos technisch in staat om de Data in te zien, en voor eigen gebruik te kunnen opslaan. De Leverancier kan aan deze verplichting onder meer voldoen door:
- (a) de Data aan de Opdrachtgever te verstrekken;
 - (b) de Opdrachtgever in staat te stellen om de Data in realtime in te zien en een kopie daarvan te downloaden;
 - (c) de Data gedurende de looptijd van de Overeenkomst onder zich te houden, en de Opdrachtgever op eerste verzoek een kopie van de Data te verstrekken;
 - (d) documentatie aan de Opdrachtgever te verstrekken om de Opdrachtgever in staat te stellen de Data zelf uit de ICT Prestatie te ontsluiten; of
 - (e) aan de Opdrachtgever Koppelingen ter beschikking te stellen, teneinde de Opdrachtgever in staat te stellen de Data zelf op te vragen via deze Koppelingen.
- 13.3. De ter beschikking gestelde of beschikbaar gemaakte Data zal:
- (a) in een algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat worden verstrekt;
 - (b) vergezeld gaan van Documentatie met een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de aan de Data ten grondslag liggende datamodellen; en
 - (c) voldoen aan de voorschriften die aan Data worden gesteld in de Wet open overheid, de Wet hergebruik van overheidsinformatie en andere wet- en regelgeving die op de Opdrachtgever van toepassing is.
- 13.4. De Leverancier bevestigt dat de Opdrachtgever het recht heeft om de Data voor eigen gebruik op te slaan en verder te gebruiken, waaronder begrepen het recht van de Opdrachtgever om de Data openbaar inzichtelijk te maken en ter beschikking te stellen aan derden. Voor zover op de Data die ontstaan bij gebruik door de Opdrachtgever of die specifiek zien op het gebruik van door de Opdrachtgever, hoe ook genaamd, IE-rechten (komen te) rusten, is wat in de Inkoopvoorwaarden is bepaald omtrent IE-rechten van overeenkomstige toepassing.
- 13.5. Indien de door de Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal de Leverancier, ook na beëindiging van de Overeenkomst, kosteloos zijn medewerking verlenen om deze onjuistheid en/of onvolledigheid te corrigeren.

- 13.6. Indien de Leverancier zelf (mede) toegang heeft tot de Data, gelden de volgende bepalingen:
- (a) De Leverancier zal de Data uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst en de nakoming van op Leverancier rustende wettelijke verplichtingen;
 - (b) De Leverancier zal op eerste verzoek van de Opdrachtgever overgaan tot vernietiging van de Data;
 - (c) De Leverancier zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet overgaan tot vernietiging van de Data zonder een verzoek daartoe; en
 - (d) De Leverancier zal de Data na het einde van de Overeenkomst vernietigen, maar niet voordat hij de Opdrachtgever expliciet een redelijke laatste kans heeft geboden om de Data te downloaden of anderszins te verkrijgen.
- 13.7. De Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van deugdelijke documentatie, op eerste verzoek alles doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden om de Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data. De Leverancier zal kosteloos voldoen aan deze verplichting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen omtrent enige vergoeding.
- 13.8. Hetgeen is bepaald in lid 2 t/m 7 geldt niet indien en voor zover:
- (a) het nakomen van de verplichtingen technisch onmogelijk is;
 - (b) het nakomen van de verplichtingen in strijd komt met andere wettelijke verplichtingen;
 - (c) de Data bedrijfsgeheimen van de Leverancier betreffen; of
 - (d) de Opdrachtgever expliciet en ondubbelzinnig bij Leverancier heeft aangegeven de Data niet te willen ontvangen of anderszins in te willen zien.

Artikel 14. Evaluatie

- 14.1. Partijen evalueren minimaal één (1) maal per jaar de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:
- Oplevering en levertijd;
 - Tevredenheid dienstverlening;
 - Mate van innovatie;
 - Communicatie van contactpersonen zoals helpdeskmedewerker en accountmanager;

- Inzet van consultants voor werkzaamheden, voldoende kennis om de klus te klaren;
- Snelheid van inplannen en uitvoeren werkzaamheden;
- Nakomen van de SLA;
- Aantal escalaties en opvolging, minder is beter;
- Tijdigheid en volledigheid rapportages.

14.2. Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende overeenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Leverancier verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk één (1) week voor het evaluatieoverleg ingediend worden.

Artikel 15. Voorwaarden en overige afspraken

- 15.1. Op deze Overeenkomst zijn de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 van toepassing. Leverancier verklaart een exemplaar van de GIBIT 2023 te hebben ontvangen.
- 15.2. Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 15.3. In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2023.

Aangezien dit een conceptovereenkomst betreft kan deze derhalve niet ondertekend worden.

- De verwerkersovereenkomst;
- Verslag verificatiebijeenkomst;
- De Nota's van Inlichtingen;
- Het Beschrijvend Document;
- Het Programma van Eisen;
- GIBIT 2023;
- Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen
- Exit-plan;
- Implementatieplan
- De Inschrijving van Leverancier;
- Contactpersonen.

Bijlage contactpersonen

Opdrachtgever

Naam Telefoon E-mail		Rolbeschrijving
<i>contactpersoon</i>		

Opdrachtnemer/leverancier

Naam Telefoon E-mail		Rolbeschrijving
<i>contactpersoon</i>		