

Bijlage 12

Concept Overeenkomst

Versie 1.2

Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen

Kerkeveldlaan 2

6042 JX Roermond

Juli 2026

De ondergetekenden:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen, gevestigd en kantoorhoudende te Roermond aan Kerkeveldlaan 2 (KvK-nummer 52426297), hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE], hierna te noemen "Opdrachtgever"; en;
2. [NAAM_LEVERANCIER], gevestigd en kantoorhoudende te [PLAATS_LEVERANCIER] aan [ADRES_LEVERANCIER] (KvK-nummer [KVK_LEVERANCIER]), hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE], hierna te noemen "Leverancier";

Opdrachtgever en Leverancier worden hierna gezamenlijk ook aangeduid als "Partijen" en afzonderlijk als "Partij".

Nemen het volgende in aanmerking:

- A) Partijen hebben kennisgenomen van de Aanbestedingsstukken;
- B) Opdrachtgever heeft behoefte aan een ICT Prestatie die ook in de toekomst blijft voldoen aan de in haar organisatie voorkomende behoeftes;
- C) Opdrachtgever is overgegaan tot een Europese aanbesteding;
- D) Leverancier is een ervaren leverancier van telefonie- en contactcenteroplossingen;
- E) Leverancier heeft aangegeven dat met haar ICT Prestatie aan de eisen van de Opdrachtgever zal worden voldaan;
- F) Opdrachtgever heeft de Opdracht gegund aan Leverancier; en
- G) Partijen wensen de uit het bovenstaande voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk vast te leggen.

Zijn als volgt overeengekomen:**Artikel 1. Algemeen**

- 1.1 Deze Overeenkomst heeft betrekking op het realiseren en beschikbaar stellen van een geïntegreerde oplossing voor het klantcontact van Opdrachtgever, met als doel het ondersteunen en afhandelen van klantinteracties via de realtime kanalen telefonie en livechat, zoals nader uitgewerkt in de Aanbestedingsstukken.
- 1.2. Partijen voorzien dat Opdrachtgever in de toekomst behoefte kan hebben aan Diensten die aan de ICT Prestatie verwant zijn, zoals aanvullende modules. Indien Leverancier dergelijke Diensten ontwikkelt en aanbiedt en dit mogelijk is in lijn met de aanbestedingsrechtelijke wet- en regelgeving, kunnen Partijen overeenkomen om ook deze Diensten onderdeel te laten vormen van de ICT Prestatie waar deze Overeenkomst betrekking op heeft. Partijen zullen alsdan nadere afspraken maken over zaken als de Implementatie, het Onderhoud en de prijs hiervan. Deze mogelijkheid tot afname kan in geen geval tot een afnameverplichting van de aanvullende Diensten leiden.
- 1.3. Op deze Overeenkomst zijn de Inkoopvoorwaarden van de GIBIT 2025 ("Inkoopvoorwaarden") van toepassing. Waar in deze Overeenkomst begrippen met een (begin)hoofdletter worden gebruikt, hebben zij de betekenis zoals gegeven in de Inkoopvoorwaarden dan wel Bijlage 01 Begrippenlijst (als onderdeel van de Aanbestedingsstukken).
- 1.4. Eventuele algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier zijn niet van toepassing op de Overeenkomst, ook niet indien Partijen naar deze voorwaarden verwijzen op briefpapier, offertes, facturen of anderszins.

- 1.5. Onderstaande documenten maken deel uit van de Overeenkomst als Bijlage. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt dat bepalingen van het hoger geplaatste document prevaleren boven de betreffende bepalingen van het lager geplaatste document, tenzij het tegendeel blijkt uit het betreffende document. Voorts geldt dat een nieuwere door Partijen vastgestelde versie van een document de oudere versie vervangt:
- A. de Overeenkomst;
 - B. de Bijlagen van de Overeenkomst, m.u.v. de Inkoopvoorwaarden en de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen;
 - C. de Nota van Inlichtingen (NvI) d.d. [DATUM];
 - D. de Aanbestedingsstukken, voor zover geen onderdeel van een Bijlage van de Overeenkomst;
 - E. de Inkoopvoorwaarden en de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen; en
 - F. de Inschrijving van de Leverancier, voor zover geen onderdeel van een Bijlage van de Overeenkomst;
- 1.6. Partijen bevestigen dat zij alle bovengenoemde Bijlagen hebben ontvangen en dat zij kennis hebben genomen van de inhoud daarvan.
- 1.7. Wijzigingen van en aanvullingen op de Overeenkomst en bovengenoemde Bijlagen gelden slechts indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 1.8. Voor de toepassing van de GIBIT 2025 dienen onderstaande opmerkingen in acht te worden genomen:
- Art. 3.2 sub i: “de doelstellingen” wordt vervangen door “het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt”.
 - Art. 4.2: in aanvulling op dit artikel geldt dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet.
 - Art. 6.2 en 6.3: de verplichtingen uit deze artikelen gelden voor zover deze werkzaamheden expliciet onderdeel zijn van de scope en voor zover eventuele tekortkomingen niet voortkomen uit brondata, bronsystemen of instructies buiten de invloedssfeer van Leverancier.
 - Art. 9.3: in aanvulling geldt dat indien Leverancier aantoont dat een Gebrek (mede) is veroorzaakt door Opdrachtgever of een derde onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, dit niet leidt tot een voor dat deel aan Leverancier toerekenbare tekortkoming en dat de daarmee samenhangende verplichtingen (zoals herstel en kosten) dienovereenkomstig worden beoordeeld.
 - Art. 9.8: het ontbindingsrecht als bedoeld in dit artikel wordt uitsluitend toegepast indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Leverancier.
 - Art. 10.11 sub ii) (2^e alinea): wordt als volgt aangepast “een overleg op directieniveau te eisen van Leverancier. Indien Leverancier dergelijk overleg weigert, of indien uit het betreffende directie-overleg blijkt dat geen overeenstemming is bereikt over concrete verbeteracties en/of -maatregelen, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst en/of de SLA('s) (gedeeltelijk) te ontbinden”.
 - Art. 12: garantiebepalingen als bedoeld in dit artikel vinden geen toepassing voor zover de oorzaak van het niet voldoen aan de onder sub i t/m iv benoemde garanties niet aan Leverancier is toe te rekenen.

- Art. 17: wordt in zijn geheel vervangen door:

- 17.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.
- 17.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:
 - ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere Partij;
 - ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere Partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.
- 17.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 17.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.
- 17.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.
- 17.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
 - b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
 - c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
 - d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
 - e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
 - f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.
- 17.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.
- 17.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

- Art. 19.4: ziet uitsluitend op Overeenkomst(en) gesloten in het kader van deze Aanbestedingsprocedure.
- Art. 19.6: bij toepassing van de boetebepaling wordt steeds rekening gehouden met de aard, ernst en oorzaak van de tekortkoming.
- Art. 22.2 t/m 22.5: in aanvulling op deze artikelen verduidelijkt Opdrachtgever dat de datarechten van Opdrachtgever uitsluitend zien op klantspecifieke data en niet op bedrijfsgeheimen, beveiligingsinformatie, generieke analytics, threat intelligence, logica, knowhow of andere niet-klantspecifieke leveranciersinformatie.
- Art. 22.8: in aanvulling op dit artikel geldt dat Leverancier, naast gebruik voor de uitvoering van de Overeenkomst en wettelijke verplichtingen, ook geanonimiseerde data en niet tot Opdrachtgever herleidbare data en afgeleide inzichten mag gebruiken voor beveiliging, kwaliteitsverbetering, capaciteitsplanning, benchmarking en productverbetering.
- Art. 25.1: aan dit artikel wordt toegevoegd “De SBOM wordt uitsluitend op hoofdlijnen verstrekt en omvat geen gedetailleerde broncode-, configuratie- of architectuurinformatie”.
- Art. 27.11 sub ix: hieraan wordt toegevoegd “Opdrachtgever zal niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst indien Leverancier toereikend bewijs aanlevert waaruit blijkt dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, als bedoeld in artikel 2.87a Aw 2012”.
- Art. 27.12: n.v.t.
- Art. 38.1: termijn voor het toesturen van een TPM/certificering wordt verruimd van vijf (5) naar tien (10) werkdagen.

1.9 Bij gebruik van de Standaard Verwerkersovereenkomst dienen onderstaande opmerkingen in acht te worden genomen:

- Art. 5.1: aan dit artikel wordt voldaan ingeval binnen 24 uur een initiële melding plaatsvindt op basis van de op dat moment beschikbare informatie, en aanvullende informatie en nadere duiding gefaseerd wordt verstrekt, zodra deze redelijkerwijs beschikbaar komt.

Artikel 2. De ICT Prestatie

- 2.1. Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie voldoet aan hetgeen beschreven is in de Bijlagen.
- 2.2. De Leverancier verstrekt Documentatie en actualiseert deze waar nodig. Geactualiseerde Documentatie wordt door Leverancier toegestuurd.

Artikel 3. Implementatie van de ICT Prestatie

- 3.1. Leverancier draagt zorg voor een tijdige Implementatie van de ICT Prestatie overeenkomstig het hieromtrent bepaalde in het Implementatieplan.
- 3.2. Partijen treden in nader overleg over de datum waarop de Implementatie afgerond dient te zijn.
- 3.3. De overeengekomen einddatum voor Implementatie geldt als vast en fataal.
- 3.4. 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.

- 3.5. Partijen stellen het Implementatieplan in goed overleg gezamenlijk op conform het gestelde in het Programma van Eisen (Bijlage 03), waarbij in ieder geval de randvoorwaarden van de Inkoopvoorwaarden gelden.
- 3.6. De vergoeding voor de Implementatie ligt besloten in de Vergoeding en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.
- 3.7. Partijen kunnen in onderling overleg aanvullende diensten of functionaliteiten overeenkomen, voor zover deze naar aard, omvang en functionele samenhang binnen de reikwijdte van de oorspronkelijke Opdracht vallen en in overeenstemming zijn met de geldende aanbestedingsrechtelijke kaders. Een dergelijke uitbreiding leidt niet tot een afnameverplichting voor Opdrachtgever en wordt vastgelegd in een nadere schriftelijke overeenkomst of bijlage.

Artikel 4. Licenties

- 4.1. Leverancier verleent Opdrachtgever voor de looptijd van deze Overeenkomst een Licentie op de volgende onderdelen ICT Prestatie:
 - A. [OMSCHRIJVING ONDERDELEN].
- 4.2. De Licentie omvat in ieder geval het recht de ICT Prestatie en alle daarin besloten liggende informatie en kennis te gebruiken voor het Overeengekomen gebruik, alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke vereenvoudigingen en openbaarmakingen.
- 4.3. De vergoeding voor de Licentie ligt besloten in de Vergoeding en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.

Artikel 5. Dienstverlening op Afstand

- 5.1. Leverancier verricht gedurende de looptijd van de Overeenkomst Dienstverlening op Afstand.
- 5.2. De vergoeding voor de Dienstverlening op Afstand ligt besloten in de Vergoeding en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.
- 5.3. Om aan zijn plichten uit artikel 38 van de Inkoopvoorwaarden te voldoen, overlegt Leverancier jaarlijks een actuele ISO 27001-certificering of een gelijkwaardige derdenverklaring (zoals ISAE 3402 of SOC 2 Type II), waaruit blijkt dat de relevante beveiligingsmaatregelen aantoonbaar zijn ingericht en worden nageleefd.

Artikel 6. Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen

- 6.1. Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie op het moment van ingebruikname voldoet aan de voor de aangeboden ICT Prestatie daadwerkelijk relevante in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven normen, standaarden en eisen:
 - A. Architectuur;
 - B. Interoperabiliteit;
 - C. Informatiebeveiliging en privacy;
 - D. Dataportabiliteit;
 - E. Toegankelijkheid;
 - F. Archivering;
 - G. Infrastructuur;
 - H. Documentatie; en
 - I. E-facturering.

- 6.2. Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie door middel van Onderhoud blijft voldoen aan de in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven normen, standaarden en eisen.

Artikel 7. Acceptatie van de ICT Prestatie

- 7.1. Om de goede werking van de ICT Prestatie en de overeengekomen doeleinden vast te stellen, zal een Acceptatieprocedure plaatsvinden conform de in het Programma van Eisen (Bijlage 03) en/of Implementatieplan vastgelegde acceptatiecriteria.
- 7.2. Indien de ICT Prestatie niet voldoet aan de geldende acceptatiecriteria, worden de geconstateerde Gebreken door Leverancier binnen een redelijke, door Partijen overeengekomen termijn, hersteld, waarna de Acceptatieprocedure opnieuw wordt doorlopen.
- 7.3. De Acceptatieprocedure vindt plaats in een test-/acceptatieomgeving die door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, en die door de Opdrachtgever is goedgekeurd.

Artikel 8. Onderhoud en ondersteuning

- 8.1. Leverancier onderhoudt de onder deze Overeenkomst aan Opdrachtgever geleverde ICT Prestatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst zodat de ICT Prestatie blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik en de gegeven garanties.
- 8.2. Het Onderhoud wordt verricht conform hetgeen daaromtrent is bepaald in het Programma van Eisen (Bijlage 03) en de Inkoopvoorwaarden.
- 8.3. Het Onderhoud maakt onderdeel uit van de dienstverlening en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.
- 8.4. Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades na akkoord van de Opdrachtgever. De Implementatie van Updates en Upgrades geschiedt zonder nadere vergoeding.
- 8.5. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.
- 8.6. De verbeurde service credits of andersoortige boetes worden in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming of gebeurtenis.

Artikel 9. Vergoeding, facturatie en betaling

- 9.1. De door Opdrachtgever aan Leverancier te betalen vergoedingen voor het gebruik van de ICT Prestatie zijn vastgelegd in de Offerte, waarbij geldt dat alle vergoedingen worden vermeerderd met de voor de desbetreffende prestatie verschuldigde btw.
- 9.2. Indien aanvullende diensten worden overeengekomen, worden de te betalen vergoedingen voor die aanvullende diensten vastgelegd in nadere Overeenkomsten en/of bijlagen bij deze Overeenkomst.
- 9.3. Leverancier verzendt de facturen aan Opdrachtgever elektronisch als PDF-bestand naar [E-MAILADRES], onder vermelding van [FACTUUROMSCHRIJVING].
- 9.4. De betalingstermijn van de facturen bedraagt dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur.
- 9.5. Leverancier verzendt indexeringsaankondigingen aan Opdrachtgever elektronisch naar [E-MAILADRES].

- 9.6. In afwijking van artikel 11.2 van de Inkoopvoorwaarden gebruiken Partijen een alternatief facturatieschema, zoals opgenomen in Bijlage 04 Facturatieschema. In het kader van dit Facturatieschema geldt dat licentiekosten en support jaarlijks vooraf in rekening gebracht kunnen worden (vanaf stap 3 uit het voornoemde schema mag vooraf worden gefactureerd voor het resterende jaar).

Artikel 10. Data

- 10.1. Met de ICT Prestatie worden Data verwerkt. Leverancier is niet gerechtigd om de Data voor eigen doeleinden te hergebruiken.
- 10.2. Leverancier maakt periodieke back-ups van de verwerkte Data.

Artikel 11. Governance

- 11.1. Partijen wijzen personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 11.2. Een Partij mag haar contactpersonen wijzigen via een schriftelijke mededeling aan de andere Partij. De wijziging wordt minimaal een week van tevoren gemeld, behoudens in spoedgevallen.
- 11.3. Partijen voeren periodiek, conform het gestelde in Programma van Eisen (Bijlage 03), operationeel, tactisch en strategisch overleg over de uitvoering van de Overeenkomst en het resultaat van de ICT Prestatie.
- 11.4. De tussen Partijen gesloten contractbijlagen worden minimaal één (1) maal per half jaar, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende Bijlage aan te passen. Aanpassingen op de Bijlagen worden door Leverancier verwerkt, voor zover dit het verwerken van administratieve of operationele actualisaties betreft. Tijdens deze evaluatie wordt de Bijlage in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode, 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. Materiële wijzigingen van scope, servicelevels, planning, beveiligingsverplichtingen of prijs kunnen uitsluitend na wederzijdse schriftelijke instemming en – voor zover niet inbegrepen – tegen een redelijke aanvullende vergoeding plaatsvinden.

Artikel 12. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

- 12.1. De Overeenkomst vangt aan op [DATUM] en heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar.
- 12.2. Na afloop van de initiële looptijd wordt de Overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd met telkens één (1) jaar.
- 12.3. De Overeenkomst kan maximaal viermaal worden verlengd.
- 12.4. De Overeenkomst kan aan het einde van de initiële looptijd of van een verlenging door Opdrachtgever eenmaal worden verlengd met een periode van zes maanden ten behoeve van de transitie naar (een) eventuele opvolgende leverancier(s). Deze specifieke overbruggingsverlenging is per maand tussentijds opzegbaar.
- 12.5. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de looptijd aan de Overeenkomst te verlengen.

Aldus overeengekomen en ondertekend:

Namens Opdrachtgever

Namens Leverancier

[NAAM VERTEGENWOORDIGER],
[FUNCTIE VERTEGENWOORDIGER]
[DATUM ONDERTEKENING]

[NAAM VERTEGENWOORDIGER],
[FUNCTIE VERTEGENWOORDIGER]
[DATUM ONDERTEKENING]