

Overeenkomst

CCaaS–dienstverlening

GBLT – [naam Leverancier]

Europese openbare aanbestedingsprocedure



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Overeenkomst | CCaaS-dienstverlening

Partijen

1. Gemeenschappelijke Regeling GBLT, gevestigd te Zwolle, en rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], [functie], hierna te noemen '**Opdrachtgever**',

En

2. [Naam Leverancier inclusief rechtspersoonlijkheid] (KvK nummer [KvK-nummer]), (statutair) gevestigd te [plaats], aan [adres], en rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], [functie], hierna te noemen '**Leverancier**';

Opdrachtgever en Leverancier hierna gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen '**Partijen**', respectievelijk '**Partij**',

Nemen in aanmerking dat:

- a. Opdrachtgever met betrekking tot het leveren van een ICT-prestatie voor CCaaS-dienstverlening gedurende een zekere tijd afspraken wil maken met één Leverancier;
- b. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Overeenkomst tot levering van een ICT-prestatie voor CCaaS-dienstverlening (hierna: Overeenkomst) heeft plaatsgevonden op basis van de Aanbestedingsstukken onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- c. Opdrachtgever de Inschrijving van Leverancier als de economisch meest voordelige inschrijving (beste prijs-kwaliteit) heeft beoordeeld;
- d. In deze Overeenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op de te leveren ICT-prestatie voor CCaaS-dienstverlening.

Verklaren het volgende overeen te komen:

Artikel 1. Definities

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de voorwaarden “Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT” (**Bijlage GIBIT 2025**). In afwijking of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Overeenkomst verstaan:

Aanbestedingsstukken: Alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door Opdrachtgever in de procedure zijn gebracht.

Acceptatie: Het formele proces waarbij de Opdrachtgever schriftelijk bevestigt dat de (geteste) (deel)processen, conform het Acceptatieprotocol, voldoen aan de overeengekomen specificaties, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Acceptatieprotocol: Een vooraf vastgesteld document waarin de criteria, procedures en voorwaarden voor Acceptatie zijn vastgelegd. Het Acceptatieprotocol beschrijft ten minste:

- Welke onderdelen worden getest of beoordeeld;
- Welke normen en eisen gelden;
- Rollen, verantwoordelijkheden en werkwijze;

De afhandeling van afwijkingen (Restpunten) en de termijnen voor herstel.

Acceptatietest: Een gestructureerde test of testserie die conform het Acceptatieprotocol wordt uitgevoerd en schriftelijk wordt vastgelegd, met als doel aan te tonen dat in de geteste (deel)processen geen sprake is van Gebreken.

Applicatie Een softwareoplossing die is ontworpen om één of meerdere functionaliteiten te ondersteunen of uit te voeren ten behoeve van een gebruiker of proces, ongeacht de onderliggende technische vorm (zoals geïnstalleerde, web-gebaseerde, cloud-gebaseerde of gevirtualiseerde software).

Beheerder Een Gebruiker die beschikt over een CCaaS-licentie voor het Gebruiksprofiel Beheerder, en die in die hoedanigheid verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het Functioneel beheer van de CCaaS-applicatie.

Beller: Een extern persoon die via een door de CCaaS-oplossing ondersteund Communicatiekanaal (zoals –niet uitputtend– telefonisch, via Live Chat) contact opneemt met het Klant Contact Center.

CCaaS-applicatie: Een Applicatie die als cloud-gebaseerde, gevirtualiseerde Software-as-a-Service (SaaS) oplossing wordt geleverd en is ingericht voor de ondersteuning van contactcenterprocessen.

CCaaS-dienstverlening: De door de Leverancier te leveren dienstverlening die betrekking heeft op de CCaaS-oplossing inclusief alle daarmee samenhangende activiteiten en diensten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken.

CCaaS-licentie: Een Licentie die het recht verleent om de CCaaS-applicatie te gebruiken. Er wordt onderscheid gemaakt tussen CCaaS-licenties voor de volgende Gebruiksprofielen:

- Agent;
- Supervisor;
- Beheerder.

CCaaS-oplossing: De combinatie van de CCaaS-applicatie en de daarbij behorende Datakoppelingen tussen de CCaaS-applicatie en:

- De CRM-applicatie (momenteel Webis portal);
- De WFM-applicatie (momenteel Peopleware);
- De Active Directory (momenteel KPN);
- De Kennisbank-applicatie (momenteel QA managers);

Deze componenten vormen gezamenlijk de technische en functionele basis voor het uitvoeren van de CCaaS-dienstverlening.

Communicatiekanaal: Een door de CCaaS-oplossing ondersteund middel waarmee Beller en Gebruiker met elkaar communiceren (zoals, niet uitputtend telefonie en Live chat).

Correctief onderhoud: Het opsporen en verhelpen van een Storing.

CRM-applicatie: De Applicatie waarmee Gebruikers klantinformatie kunnen inzien, waaronder de identiteit van de Beller en de bijbehorende klant- en dossiergegevens.

Data: Alle gegevens, documenten en overige informatie van de Opdrachtgever die door de Leverancier worden opgeslagen en/of verwerkt.

Datakoppeling: Een koppeling tussen twee verschillende Applicaties waarmee deze Applicaties onderling kunnen communiceren en gegevens kunnen uitwisselen.

Functioneel beheer: Het beheer van de functionele inrichting van een Applicatie door of namens de Opdrachtgever, waaronder in ieder geval valt het beheren van Gebruikers, rechten en autorisaties, het configureren van applicatie-instellingen en het uitvoeren van overige functionele wijzigingen die nodig zijn voor het gebruik van de Applicatie.

Gebreken: Tekortkomingen of Storingen die tot gevolg hebben dat een Applicatie, Datakoppeling of (deel)proces niet functioneert conform de overeengekomen specificaties, eisen of voorwaarden zoals vastgelegd in de Aanbestedingsstukken.

Gebruiker: Een medewerker van of namens de Opdrachtgever die beschikt over een CCaaS-licentie.

Gebruiksprofiel: De aan een Gebruiker toegekende rol binnen de CCaaS-oplossing, die bepaalt over welke functionaliteiten, rechten en bevoegdheden de Gebruiker beschikt en op welke wijze de Gebruiker de CCaaS-oplossing kan gebruiken. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende Gebruiksprofielen:

- Agenten;
- Supervisors;
- Beheerders.

Gesprek: Een communicatiesessie binnen de CCaaS-applicatie tussen een Beller en een Gebruiker of tussen Gebruikers onderling, ongeacht de richting, status of wijze van totstandkoming.

Implementatie: Het uitvoeren van het geheel aan handelingen en activiteiten dat noodzakelijk is om de Opdracht uit te voeren conform de Aanbestedingsstukken.

Implementatieplan: Een door de Leverancier opgesteld en door Partijen vastgesteld document waarin de procedures, activiteiten, verantwoordelijkheden en voorwaarden zijn vastgelegd die noodzakelijk zijn voor een ordelijke, tijdige en gecontroleerde uitvoering van de Implementatie, inclusief de uitwerking van de te implementeren processen, de benodigde configuraties, de inzet van Partijen en de bijbehorende tijdsplanning.

Inschrijving Een door een ondernemer ingediende offerte op basis van de Aanbestedingsstukken zoals gepubliceerd op TenderNed.

Incident: Een type Storing waarbij sprake is van een onmiddellijke verstoring in een Applicatie en/of Datakoppeling, waardoor één of meer (deel)processen niet functioneren en geen workaround beschikbaar is.

IVR: Interactieve Voice Respons, een Applicatie die spraak-, toets, en/of tekst invoer van een Beller verwerkt en op basis daarvan geautomatiseerde keuzes, informatie of routing aanbiedt, zonder tussenkomst van een Agent. De IVR kan de Beller voorzien van algemene informatie of het Gesprek routeren naar de juiste Agent.

Kantooruren: Alle uren op Werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur CET.

Klant Contact Center: Het contact center van Opdrachtgever.

Leverancier: De wederpartij van Opdrachtgever.

Licentie: Het recht om een Applicatie te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden zoals overeengekomen tussen Partijen.

Opdracht: Het op basis van de Overeenkomst uitvoeren van de Implementatie en het leveren van de overeengekomen CCaaS-dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever: GBLT

Overeenkomst: Dit document.

Partij: Opdrachtgever of Leverancier, afhankelijk van de context.

Partijen: Opdrachtgever en Leverancier tezamen

Probleem; Een type Storing waarbij sprake is van een fout, afwijking of structurele tekortkoming in een Applicatie en/of Datakoppeling, zonder dat één of meer (deel)processen uitvallen, maar waarbij de werking mogelijk afhankelijk is van een workaround of verhoogd risico bestaat op een Incident.

Restpunten: Afwijkingen of onvolkomenheden die tijdens de Acceptatietesten conform het Acceptatieprotocol zijn geconstateerd en die geen Gebreken vormen die het overeengekomen gebruik verhinderen.

SaaS

Servicedesk: Het eerste aanspreekpunt bij de Leverancier voor de Beheerders voor (technische) vragen ten aanzien van de CCaaS-oplossing en het melden van Storingen.

Servicedeskstelsysteem Een onlineapplicatie van Leverancier die 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk is voor Opdrachtgever en die Opdrachtgever ondersteunt bij het digitaal afhandelen en volgen van processen en interacties met Leverancier.

Storing: Een afwijking in een Applicatie en/of Datakoppeling ten opzichte van de normale werking, die invloed heeft op de beschikbaarheid, werking of betrouwbaarheid van één of meer (deel)processen. Een Storing wordt geclassificeerd als een Incident of een Probleem.

Supervisor: Een Gebruiker die beschikt over een CCaaS-licentie voor het Gebruiksprofiel Supervisor, en die in die hoedanigheid verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het trafficbeheer binnen de CCaaS-applicatie

Update: Een wijziging binnen de bestaande versie van een Applicatie en/of Datakoppeling ter correctie, verbetering, aanpassing of borging van de werking.

Werkdagen: Kalenderdagen, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen als bedoeld in artikel 3 van de Algemene Termijnenwet, waarbij voor Bevrijdingsdag (5 mei) uitsluitend de lustrumjaren (2025, 2030, 2035, etc.) als feestdagen worden beschouwd.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

1. Opdrachtgever verleent aan Leverancier de opdracht tot het leveren van een ICT-prestatie voor CCaaS-dienstverlening overeenkomstig de op basis van de Aanbestedingstukken (**bijlage 1**), door Leverancier uitgebrachte Inschrijving (**bijlage 3**), welke Opdracht Leverancier bij deze aanvaardt, een en ander zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.
2. De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 - Dit document;
 - De Aanbestedingsstukken (bijlage 1);
 - De GIBIT 2025 (bijlage 2).
 - De prijzen (bijlage 3)
 - De Inschrijving Leverancier (bijlage 4)

Artikel 3. Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst treedt in werking op 15 november 2026 en wordt aangegaan voor de initiële duur van 53 maanden en vijftien kalenderdagen, waarvan de eerste vijf maanden en vijftien kalenderdagen ten behoeve van de Implementatie van de CCaaS-dienstverlening.
2. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst tweemaal eenzijdig te verlengen met telkens een periode van twaalf maanden. De maximale looptijd van de Overeenkomst bedraagt 77 maanden en vijftien kalenderdagen.

Opdrachtgever stelt Leverancier uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien Opdrachtgever gebruikmaakt wenst te maken van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd

3. De Implementatie is afgerond op het moment dat de Acceptatie door Opdrachtgever een feit is.
4. Indien Acceptatie van de Implementatie na 15 april 2027 plaatsvindt en dit redelijkerwijs niet is te wijten aan Opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd een contractuele boete van € 5.000,00 voor de duur van de vertraging per Werkdag (of deel daarvan) op te leggen aan Leverancier.

Een vertraging is redelijkerwijs aan Opdrachtgever toe te rekenen indien Opdrachtgever, ondanks een schriftelijk verzoek van Leverancier, niet tijdig de in het Implementatieplan vastgelegde benodigde gegevens en/of ondersteuning heeft verstrekt.

Indien een vertraging redelijkerwijs aan Opdrachtgever is toe te rekenen, en Leverancier kan aantonen dat hij, ondanks het leveren van een uiterste inspanning, de genoemde data als gevolg hiervan redelijkerwijs niet kon behalen, wordt in overleg tussen Partijen een nieuwe datum vastgesteld. Het aantal Werkdagen tussen de oorspronkelijke datum en de nieuwe datum mag daarbij nimmer meer bedragen dan de duur, in Werkdagen, van de aan Opdrachtgever toe te rekenen vertraging.

5. Indien op 30 april 2027 (fatale termijn) nog geen Acceptatie van de Implementatie heeft plaatsgevonden en dit redelijkerwijs niet is te wijten aan Opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder nadere aanmaning of ingebrekestelling.

Een vertraging is redelijkerwijs aan Opdrachtgever toe te rekenen indien Opdrachtgever, ondanks een schriftelijk verzoek van Leverancier, niet tijdig de in het Implementatieplan vastgelegde benodigde gegevens en/of ondersteuning heeft verstrekt.

Indien een vertraging redelijkerwijs aan Opdrachtgever is toe te rekenen, en Leverancier kan aantonen dat hij, ondanks het leveren van een uiterste inspanning, de genoemde data als gevolg hiervan redelijkerwijs niet kon behalen, wordt in overleg tussen Partijen een nieuwe datum vastgesteld. Het aantal Werkdagen tussen de oorspronkelijke datum en de nieuwe datum mag daarbij nimmer meer bedragen dan de duur, in Werkdagen, van de aan Opdrachtgever toe te rekenen vertraging.

6. De uitvoering/livegang van de CCaaS-oplossing vangt niet eerder aan dan na Acceptatie van de Implementatie én niet eerder dan 1 mei 2027 en duurt tot en met de einddatum van de Overeenkomst.
7. Indien de Overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan Leverancier kunnen worden toegerekend, is Leverancier verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband verstaan het verschil tussen de met Leverancier overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de Overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.

Artikel 4. Vergoeding

1. De overeengekomen prijzen voor de Implementatie en levering van de CCaaS-dienstverlening zijn opgenomen in bijlage 3.
2. De door Leverancier aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot implementatiekosten, kosten voor Implementatie, Exit regeling, arbeidsinzet, nummer portering, in- en uitgaande Gesprekken, Datakoppelingen, Updates, Licenties, servicedesk ondersteuning, opleidingen, rapportage, advies, overleg, overhead, kantoorvoering, verzekering, voorrijkosten, reis- en reistijdskosten. Er zijn aldus geen additionele kosten meer voor Opdrachtgever met uitzondering van:
 - Kosten voor Uitgaande gesprekken naar betaalde informatienummers welke een op een mogen worden doorbelast.
3. De prijzen liggen vast tot 1 januari 2029.
4. Leverancier is gerechtigd de overeenkomen prijzen ten hoogste eenmaal per jaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2029, te wijzigen, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand schriftelijk is aangekondigd. De prijswijziging 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), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar van inschrijving van diezelfde index.
5. Prijswijzigingen kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend, berekend en/of ingevoerd worden.
6. Indexeringsaankondigingen dienen te worden gezonden aan inkoop@GBLT.nl ter attentie van de contactpersoon genoemd in de Overeenkomst.
7. Negatieve indexering dient Leverancier te allen tijde te melden en door te voeren.

Artikel 5. Facturering, verschuldigdheid en betaling

1. Leverancier factureert de kosten voor de Implementatie van de CCaaS-dienstverlening als volgt:
 - 20% van de totale kosten voor de Implementatie van de CCaaS-dienstverlening na schriftelijke accordering van het Implementatieplan door Opdrachtgever;
 - 20% van de totale kosten voor de Implementatie van de CCaaS-dienstverlening na schriftelijke accordering van het Acceptatieprotocol door Opdrachtgever;
 - 10% van de totale kosten voor de Implementatie van de CCaaS-dienstverlening na het beschikbaar stellen van de testomgeving ten behoeve van de Acceptatietesten aan Opdrachtgever;
 - 50% van de totale kosten voor de Implementatie van de CCaaS-dienstverlening na Acceptatie hiervan.
2. De kosten voor CCaaS-licentie worden gefactureerd op basis van de overeengekomen prijs per maandtarief. Indien een licentie gedurende een kalendermaand wordt geactiveerd of beëindigd, vindt facturatie plaats naar rato van het aantal kalenderdagen waarop de licentie actief is geweest.
3. Leverancier factureert na Implementatie de kosten voor de instandhouding van de CCaaS-dienstverlening maandelijks achteraf met als bijlage een kostenoverzicht.
4. Leverancier dient facturen uitsluitend digitaal in, in PDF- of UBL 2.1 formaat, via het e-mailadres: facturen@gblt.nl.
5. Een factuur bevat tenminste de volgende gegevens:
 - **Gegevens Leverancier**
 - Bedrijfsnaam;
 - Adres;
 - Telefoonnummer;
 - KvK-nummer;
 - Btw-nummer;
 - IBAN-rekening-nummer;
 - BIC/SWIFT-code;
 - Debiteurnummer.
 - **Gegevens Opdrachtgever**
 - Opdrachtgever;
 - Afdeling I&A;
 - Adres;
 - Contractnummer.
 - **Factuurgegevens**
 - Factuurdatum;
 - Factuurnummer;
 - Periode waar de factuur betrekking op heeft;
 - Totaal factuurbedrag exclusief btw;
 - Btw-percentage;
 - Btw-bedrag factuur;
 - Totaal factuurbedrag inclusief btw.
 - **Kostenoverzicht als bijlage.**

De definitieve inhoud en opmaak van de factuur wordt voorafgaande aan de verzending van de eerste factuur in overleg tussen Partijen vastgesteld en schriftelijk vastgelegd.

6. Een kostenoverzicht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

- Implementatiekosten
 - Fase waar het kostenoverzicht betrekking op heeft
 - Opdrachtnummer
 - Percentage van de totale implementatiekosten
 - Totaalbedrag exclusief btw
 - Btw-percentage
 - Btw-bedrag
 - Totaalbedrag inclusief btw
- Kosten CCaaS-dienstverlening
 - Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft
 - Opdrachtnummer
 - Prijs per kostenpost
 - Aantal per kostenpost
 - Totaal kosten inclusief btw
 - Totaalbedrag exclusief btw
 - Btw-percentage
 - Btw-bedrag factuur
 - Totaalbedrag inclusief btw

De definitieve inhoud en opmaak van het kostenoverzicht wordt voorafgaande aan de verzending van de eerste factuur in overleg tussen Partijen vastgesteld en schriftelijk vastgelegd.

7. Een factuur dient afkomstig te zijn van de hoofdaannemer, of in het geval van een combinatie van de penvoerder.
8. Indien een factuur en/of kostenoverzicht niet voldoet aan de in de in lid 1 t/m lid 7 van dit artikel genoemde voorwaarden en/of de voorwaarden wordt Leverancier hiervan binnen tien kalenderdagen na ontvangst schriftelijk door Opdrachtgever op de hoogte gesteld.
9. Leverancier is gerechtigd om een factuur, na afloop van de periode waarbinnen Opdrachtgever conform het voorgaande lid Leverancier op de hoogte kan stellen dat de factuur en/of het kostenoverzicht niet voldoet, af te schrijven van een door Opdrachtgever aangewezen bankrekening tenzij Opdrachtgever Leverancier op de hoogte heeft gesteld dat de factuur en/of het kostenoverzicht niet voldoet in dat geval herhaalt deze procedure zich vanaf het moment dat Opdrachtgever een nieuwe factuur heeft ontvangen van Leverancier.

Artikel 6. Communicatie

- Partijen stellen beiden de volgende contactpersonen en vervangende contactpersonen aan die ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst verantwoordelijk en beslissingsbevoegd zijn:

Contactpersonen Opdrachtgever

Naam	Rol	Bevoegdheid	E-mail	Telefoon

Contactpersonen Leverancier

Naam	Rol	Bevoegdheid	E-mail	Telefoon

- De in lid 1 genoemde contactpersoon (of diens vervanger) van Leverancier dient tijdens Kantoortijden telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee Werkdagen inhoudelijk reageert op de vraag van Opdrachtgever.
- Alle communicatie tussen Partijen vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- Bij alle schriftelijke communicatie met betrekking tot een Overeenkomst dient het contractnummer van Opdrachtgever vermeld te worden.
- Bij aanvang van de Overeenkomst wordt er door Opdrachtgever in overleg met Leverancier een communicatiematrix, escalatiemodel en KPI-model (op basis van de eisen in de Aanbestedingsstukken) opgesteld en vastgelegd. Eventuele mutaties hierin gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden direct na dat deze bekend zijn geworden schriftelijk aan de ander Partij doorgegeven.
- Leverancier beschikt over een klachtenprocedure die tenminste de volgende onderwerpen bevat en borgt:
 - Waar moet een klacht gemeld worden;
 - Reactietermijn na melding van een klacht, deze termijn bedraagt maximaal vijf Werkdagen;
 - Termijn waarbinnen een oplossing wordt geboden, deze termijn bedraagt maximaal drie Werkdagen;
 - Termijn waarbinnen de aangeboden oplossing wordt gerealiseerd.
- Partijen informeren elkaar terstond (na het ontstaan van de verwachting daartoe) over organisatorische of personele veranderingen die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Opdracht.

Artikel 7. Technische- en beroepsbekwaamheid

1. Leverancier dient gedurende de uitvoering van de Overeenkomst een informatiebeveiliging managementsysteem te hanteren dat aantoonbaar voldoet aan het gestelde in ISO/IEC 27001:2023 Informatiebeveiliging, cybersecurity en bescherming van de privacy.of gelijkwaardig.

Artikel 8. Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

1. Leverancier voldoet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland.

Artikel 9. Overige voorwaarden

1. Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de voorwaarden "Gemeentelijke Inkoop bij IT", zoals opgenomen in Bijlage 2 GIBIT-2025 voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van de (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten
2. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:92 BW geldt dat het recht op eventuele financiële boetes of compensatie niet in de plaats treedt van het recht op schadevergoeding. Indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan het bedrag aan boetes of compensatie, behoudt Opdrachtgever het recht het meerdere van Leverancier te vorderen.
3. Voor de inhoud van de Software Bill of Materials (SBOM), zoals bedoeld in artikel 25 lid 1 van de Bijlage GIBIT-2025 geldt aanvullend dat:
 - De gegevens ten minste toezien op de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde softwarecomponenten en niet op het onderliggende netwerk-, infrastructuur- en platformcomponenten;
 - De gegevens met betrekking tot broncodes, configuratie- en architectuurinformatie ten minste op hoofdlijnen opgenomen dienen te zijn.

Artikel 10. Integriteitsverklaring

1. Leverancier verklaart dat hij ter verkrijging van de Overeenkomst tot het leveren van de ICT-prestatie voor CCaaS-dienstverlening, personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

Artikel 11. Slotbepaling

1. Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen en schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten voor het leveren van ICT-prestaties voor CCaaS-dienstverlening.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend,

Opdrachtgever

Naam: [naam tekenbevoegde]
Functie: [functie tekenbevoegde]
Handtekening:

[Naam organisatie Leverancier]

Naam: [naam tekenbevoegde]
Functie: [functie tekenbevoegde]
Handtekening:

Plaats:
Datum:

Plaats
Datum:

Bijlage 1: Aanbestedingsstukken
Bijlage 2: GIBIT 2025
Bijlage 3: Prijzen
Bijlage 4: Inschrijving Leverancier



gemeente- en
waterschapsbelastingen