

Overeenkomst

Contact Center Platform

Datum: 16-09-2026

Versie: 1.0

Kenmerk: BIZOB-2025-SAM-SZO-00692/ TenderNed-kenmerk: TN608820

Overeenkomst inzake Contact Center Platform BSOB

De ondergetekenden:

1. Belastingssamenwerking Oost-Brabant (hierna: BSOB), Openbaar Lichaam op basis van gemeenschappelijke regeling, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, E.J.M. van der Reijden, verder te noemen: 'Opdrachtgever',

en

2. <invullen>, gevestigd te <invullen> (KvK-nummer <>), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen>, hierna (ook): Leverancier;

Hierna tevens gezamenlijk te noemen: 'partijen'

In aanmerking genomen dat:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan het beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor de Leverancier (al dan niet op basis van het Aanbestedingsdocument bekend was of op grond van artikel 3 GIBIT voor de Leverancier bekend behoorde te zijn;
- De Opdrachtgever op 16-09-2026 een Europese aankondiging heeft geplaatst met kenmerk TN608820, voor het aangaan van een overheidsopdracht van een "Contact Center Platform" Belastingssamenwerking Oost-Brabant (BSOB) verder genoemd: de ICT Prestatie;
- Dat de eisen voor het indienen van aanbiedingen zijn vastgelegd in het bij deze Overeenkomst behorende Aanbestedingsdocument Contact Center Platform BSOB <datum>;
- De Opdrachtgever inlichtingen heeft verstrekt en er door geïnteresseerde marktpartijen vragen zijn gesteld waarvan de laatste op <datum invullen> zijn beantwoord;
- Op <datum invullen> de opening van de inschrijvingen heeft plaatsgevonden en dat Leverancier een bij deze Overeenkomst behorende inschrijving heeft ingediend;
- Deze inschrijving de inschrijving met de beste prijs – kwaliteitverhouding voor de overheidsopdracht betrof;

- Opdrachtgever op <datum invullen> het gunningsbesluit van de Overeenkomst aan Leverancier heeft uitgesproken;
- Partijen hun rechten en plichten met betrekking tot uitvoering van het Contact Center Platform BSOB (ICT Prestatie) in onderhavige Overeenkomst wensen vast te leggen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Opdracht

1. Opdrachtgever geeft opdracht aan Leverancier, hetgeen door Leverancier wordt aanvaard, tot het uitvoeren van de ICT Prestatie, zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en haar bijlagen.
2. Uitvoering van de ICT Prestatie door Leverancier als bedoeld in lid 1 van dit artikel geschiedt onder de voorwaarden, (kwaliteits)normen en bedingen van deze Overeenkomst en haar bijlagen.
3. Tussen Opdrachtgever en Leverancier is een Service Level Agreement (SLA) overeengekomen waarin het service- en onderhoudsniveau is afgesproken. Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst.
4. Opdrachtgever en Leverancier zullen alle (persoons-)gegevens, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) en overige specifieke wettelijke bepalingen gericht op bescherming van (persoons-)gegevens verwerken. In dat kader maken partijen nadere afspraken over het verwerken van de (persoons-)gegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van deze Overeenkomst.

Artikel 2 Looptijd en implementatie

1. De overeenkomst treedt in werking op <datum>, waarna de implementatiefase van start gaat. De Implementatie geschiedt volgens het Implementatieplan.
2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal vier (4) jaar en maximaal zes (6) jaar. De ingangsdatum van de Overeenkomst is zo snel mogelijk na definitieve gunning.
3. Na het verstrijken van de initiële looptijd van de Overeenkomst, te weten vier (4) jaar, kan Opdrachtgever eenzijdig, twee (2) keer, de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden verlengen met telkens een (1) jaar. Voor Opdrachtgever geldt dat zij dit uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de betreffende contractperiode schriftelijk aan Contractant laat weten of verlengd wordt.

Artikel 3 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT

1. Op deze Overeenkomst is de "GIBIT 2025" van de Opdrachtgever van toepassing, inclusief de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
2. De algemene (verkoop-)voorwaarden van de Leverancier zijn door partijen uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op onderhavige Overeenkomst.

Artikel 4 Prijzen

1. De door Opdrachtgever aan Leverancier verschuldigde tarieven bedragen:

- <invullen eenmalig>
- <invullen jaarlijks>
- <additionele tarieven voor Doorontwikkeling>

Een en ander zoals volgt uit de inschrijving behorende bij deze Overeenkomst.

2. De in lid 1 van dit artikel genoemde Vergoeding is vast tot en met 31-12-2027, voor zover het de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen betreft. Na deze datum heeft de Leverancier het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari en voor het eerst met ingang van 01-01-2028 aan te passen, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is 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 'Dienstentprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100)', althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
3. Indien er sprake is van wijzigingen in de uitvoering van de Opdracht treden Opdrachtgever en de Opdrachtnemer met elkaar in overleg om de consequenties op de voorliggende Overeenkomst vast te stellen en vervolgens om overeenstemming te bereiken over de uiteindelijk uit te voeren werkzaamheden en bijbehorende prijsstelling en/of voorwaarden. Als basis geldt (dan) voorliggende Overeenkomst. Deze wijzigingen kunnen betrekking hebben op onder andere (niet-limitatief):

Opschalen

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende werkzaamheden opdragen bestaande uit Doorontwikkeling van de Oplossing, uitbreiding van gebruikers aantallen, extra rapportages of aanvullende ondersteuning, mits deze werkzaamheden de aard van de Opdracht niet wijzigen en de totale waarde daarvan niet meer bedraagt dan 30% van de jaarlijkse kosten op

basis van de oorspronkelijke inschrijfsom uit Bijlage [Prijzenblad], waarbij deze kosten op basis van artikel 4 lid 2 van de conceptovereenkomst jaarlijks geïndexeerd mogen worden.

Afschalen

Op het moment dat het aantal gebruikers danwel functionaliteiten in omvang wijzigt (naar beneden toe), worden de kosten of minderkosten hiervan verrekend in de maandelijkse vergoeding waarvan de totale mindering niet meer bedraagt dan 30% van de jaarlijkse kosten op basis van de oorspronkelijke inschrijfsom uit het inschrijfbiljet, waarbij deze kosten op basis van artikel 4 lid 2 van de conceptovereenkomst jaarlijks geïndexeerd mogen worden.

Deelnemers BSOB

BSOB is een samenwerkingsverband van twaalf gemeenten en twee waterschappen.

De Opdracht kan gedurende de looptijd worden uitgebreid met aanbestedende diensten die thans al lid zijn van BSOB of in de toekomst lid worden van BSOB. Indien een nieuwe aanbestedende dienst gebruik maakt van de Opdracht zal dit minimaal 1 maand vooraf worden aangekondigd.

Bij eventuele uittreding van een deelnemer wordt gebruikt gemaakt van de afschaling van het aantal gebruikers zoals hierboven vermeld. In deze situatie geldt het percentage van 30% niet.

Bij eventuele uittreding van een deelnemer wordt gebruikt gemaakt van de afschaling van het aantal gebruikers zoals hierboven vermeld. In deze situatie geldt het percentage van 30% niet.

Artikel 5 Facturatie en betaling

1. Facturatie van de Vergoeding vindt als volgt plaats:

Nr.	Mijlpaal en voorwaarden	Te factureren eenmalige kosten (zie prijzenblad)	Te factureren periodieke kosten (zie prijsinvul-formulier)
1	Start van de opdracht - De overeenkomst is door beide partijen ondertekend. - Het definitieve implementatieplan is door Opdrachtgever schriftelijk goedgekeurd. - De formele kick-off meeting heeft plaatsgevonden.	20% van de eenmalige kosten	Geen
2	Goedkeuring Gebruikersacceptatietest (GAT) - De Gebruikersacceptatietest is uitgevoerd volgens het overeengekomen testplan. - Opdrachtgever heeft de testrapportage schriftelijk goedgekeurd. - Eventuele bevindingen van prioriteit hoog zijn opgelost. - De definitieve SLA is door Opdrachtgever schriftelijk goedgekeurd.	25% van de eenmalige kosten	Periodieke kosten worden naar rato in rekening gebracht vanaf de eerste dag van de maand waarin de testfase aanvangt.

3	Live-gang - De oplossing is in productie genomen voor alle over-eengekomen gebruikers - Alle gebruikers zijn getraind conform het overeengekomen opleidingsplan. - Opdrachtgever heeft de succesvolle ingebruikname schriftelijk bevestigd.	25% van de eenmalige kosten	Periodieke kosten worden voortgezet naar rato per maand, ingaande op de eerste dag van de maand volgend op de livegang.
4.	Stabiele werking en nazorgfase - De oplossing heeft gedurende vier (4) weken na live-gang aantoonbaar stabiel gefunctioneerd, zonder kritieke incidenten. - Alle openstaande issues van prioriteit hoog en middel zijn opgelost. - Opdrachtgever heeft de stabiele werking schriftelijk bevestigd.	20% van de eenmalige kosten	Geen wijziging
5.	Definitieve oplevering en afsluiting - Alle restpunten uit het opleverprotocol zijn opgelost en door Opdrachtgever schriftelijk geaccepteerd. - De volledige beheer- en gebruikersdocumentatie is opgeleverd en goedgekeurd. - Het Protocol van Oplevering is door beide partijen ondertekend.	10% van de eenmalige kosten	Geen wijziging
6.	Doorontwikkeling (optioneel)		Zijn maandelijks achteraf verschuldigd o.b.v. de uren-tarieven in tabblad [Additionele kosten] van Bijlage [Prijzenblad].

2. Een digitale factuur kan, conform artikel 11 van de GIBIT, worden gestuurd naar administratie@bsob.nl.
3. Op de factuur vermeldt de Leverancier:
 - a. De wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
 - b. Het factuuradres van de Leverancier; en
 - c. Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;
 - d. Het inkoopordernummer van BSOB welke jaarlijks in januari wordt verstrekt.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

1. In geval een partij – al dan niet van rechtswege – in verzuim is, is de partij aansprakelijk voor alle schade die door de andere partij wordt geleden voortvloeiende uit de uitvoering van de werkzaamheden, ingevolge deze Overeenkomst en het bepaalde in artikel 17 van de GIBIT. Deze bepaling is ook van toepassing wanneer de schade het gevolg is van het niet naleven van wetgeving of van een Gebrek in de uitvoering van de Overeenkomst. Dit alles ongeacht het feit of de schade veroorzaakt is door de partij

zelf en/of zijn personeel dan wel degenen die door de partij op welke andere wijze dan ook bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken.

2. De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000, – per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
3. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan viermaal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
4. De beperking van aansprakelijkheid geldt niet ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, voor zover die boetes verband houden met toerekenbaar tekortschieten van Leverancier.

Artikel 7 Arbeidsvoorwaarden

1. Leverancier houdt zich bij het verrichten van de diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de cao die voor zijn medewerkers van toepassing is.
2. Leverancier legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
3. Leverancier verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instantie toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
4. Leverancier verschaft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in lid 3 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien de Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de diensten.
5. Leverancier legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de diensten.

Artikel 8 Ontbinding

1. Opdrachtgever is in geval van het bepaalde in artikel 27.8 en 27.9 van de GIBIT, tevens gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten en/of uitvoering van de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk aan derden op te dragen, zonder dat Opdrachtgever tot enige schadevergoeding gehouden

is, onverminderd eventuele aan Opdrachtgever verder toekomende rechten, daaronder inbegrepen het recht van Opdrachtgever op volledige schadevergoeding.

Artikel 9 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen (daaronder inbegrepen geschillen die slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

Artikel 10 Algemene bepalingen

1. Wijzigingen van deze Overeenkomst, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 11 Bijlagen en rangorde

1. De onderstaande documenten maken integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Overeenkomst en deze documenten, gaat de Overeenkomst voor. Daarna geldt de volgende rangorde:
 - Nota van inlichtingen d.d. <datum>
 - Aanbestedingsdocument "Contact Center Platform" kenmerk BIZOB-2025-SAM-SZO-00692 versie <nr.>, d.d. <datum>;
 - <eventueel aanvullen>;
 - GIBIT2025, inclusief Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen;
 - Finale Inschrijving <naam leverancier - ondernemer> d.d. <datum>;
 - Definitieve SLA en Exit plan.
2. Bovengenoemde bijlagen zijn reeds eerder verstrekt aan Leverancier (tijdens de aanbestedingsprocedure) en derhalve in diens bezit.
3. De verwerkersovereenkomst "Contact Center Platform" d.d. <datum> maakt eveneens integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. Tussen deze Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst bestaat geen rangorde.

Aldus overeengekomen en ondertekend door:

Opdrachtgever

Leverancier

Voor deze:

Voor deze:

{{esl:Signer1:signature:size(200,50)}}

{{esl:Signer2:signature:size(200,50)}}

Bijlagen

- Nota van inlichtingen d.d. <datum>;
- Aanbestedingsdocument "Contact Center Platform" kenmerk BIZOB-2025-SAM-SZE-00692, versie x.0, d.d. <datum>;
- GIBIT2025, inclusief Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen;
- Verwerkersovereenkomst;
- Definitieve SLA en Exit plan;
- Inschrijving <naam leverancier - ondernemer> d.d. <datum>.