

## Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

### Websiteonderhoud en Marketingdiensten

WSD

—

<Opdrachtnemer>

## Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 5,	Kenmerken en eigenschappen websites _____	6
Artikel 6,	Werkzaamheden website _____	7
Artikel 7,	Online campagnes _____	9
Artikel 8,	Social media – enkel voor www.wsdkwikstart.nl _____	11
Artikel 9,	Eisten omtrent informatiebeveiliging _____	12
Artikel 10,	Communicatie en evaluatie _____	13
Artikel 11,	Managementinformatie _____	14
Artikel 12,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) _____	14
Artikel 13,	Service Level Agreement (SLA) _____	15
Artikel 14,	Prijzen _____	15
Artikel 15,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	16
Artikel 16,	Social Return On Investment (SROI) _____	17
Artikel 17,	Klachtenregeling _____	17
Artikel 18,	Overige verplichtingen _____	18
Artikel 19,	Controle _____	18
Artikel 20,	Geheimhouding _____	18
Artikel 21,	Aansprakelijkheid _____	19
Artikel 22,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	20
Bijlage 1,	Prijzen _____	22
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	23
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	24
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	25
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	26
Bijlage 6,	Verwerkersovereenkomst _____	27
Bijlage 7,	Uitvoeringsregels Social Return WSD _____	28

## DE ONDERGETEKENDEN

1. WSD, gevestigd en kantoorhoudend te 5281 RE Boxtel aan de Schouwrooij 20, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer J. Simons, hierna te noemen "Opdrachtgever";
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen "Opdrachtnemer".

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "Partijen".

## NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever is een werkontwikkelbedrijf. Zij begeleidt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar passend werk, door samen te kijken naar wat iemand kan en wil. Dit doet zij samen met negen gemeente in Midden-Brabant, werkgevers, scholen, hulpverleners en ander maatschappelijke organisaties. De toekomst van haar medewerkers staat voor Opdrachtgever centraal.
2. Om deze taak goed uit te kunnen voeren is het voor Opdrachtgever belangrijk om online zichtbaar te zijn voor de juiste doelgroepen.
3. Opdrachtgever wil daarom Websiteonderhoud en Marketingdiensten inkopen.
4. In het kader van het project "Websiteonderhoud en Marketingdiensten" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Websiteonderhoud en Marketingdiensten.
5. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
6. Op 4 juni 2026 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 594080, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2026-203.
7. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
8. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
9. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Websiteonderhoud en Marketingdiensten uitvoert.
10. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Websiteonderhoud en Marketingdiensten uit te voeren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten.
AW:	Aanbestedingswet 2012.
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m <aantal>, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Marketingdiensten: (digitaal)	Online reclame- en/of marketingcampagnes die op één of meerdere van de verschillende websites gedraaid worden.
Opdracht:	Het uitvoeren van Websiteonderhoud en Marketingdiensten.
Opdrachtgever:	WSD.
Opdrachtnemer:	<invullen>.
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.
Social Return On Investment:	Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Websiteonderhoud:	Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van diverse websites in beheer van WSD.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

## Artikel 2,      **Onderwerp van de Raamovereenkomst**

- 2.1      Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Websiteonderhoud en Marketingdiensten, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1.      Bestek Websiteonderhoud en Marketingdiensten, 2026-203, inclusief alle Bijlagen;
  2.      Nota's van Inlichtingen;
  3.      Inschrijving Opdrachtnemer;
  4.      Nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2      Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.
- 2.3      In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1.      Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
  2.      Nadere schriftelijke werkafspraken;
  3.      Nota's van Inlichtingen;
  4.      Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
  5.      Inschrijving Opdrachtnemer.

## Artikel 3,      **Opdrachtverstrekking en aanvaarding**

- 3.1      De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden verstrekken, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

## Artikel 4,      **Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst**

- 4.1      De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2027 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 31 december 2028.
- 4.2      Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever twee keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3      De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 600.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling en een nieuwe aanbesteding te starten.
- 4.4      Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

### Pagina 5

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 4.5 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt
- 4.6 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
  4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
  5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
  6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
  7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

#### Artikel 5, Kenmerken en eigenschappen websites

- 5.1 De websites van Opdrachtgever zijn op verschillende manieren opgebouwd en draaien met verschillende systemen. Zodat duidelijk is met welke programma's/systemen Opdrachtnemer moet kunnen werken, staat hieronder waar iedere website mee werkt.
- 5.2 Website [www.wsd-groep.nl](http://www.wsd-groep.nl)
- Craft CMS
- Website [www.dekenniskompanie.nl](http://www.dekenniskompanie.nl)
- Craft CMS
- Website [www.inburgerenmetwsd.nl](http://www.inburgerenmetwsd.nl)
- Craft CMS
- Website [www.wsdkwikstart.nl](http://www.wsdkwikstart.nl)
- Wordpress
- Website [www.werkpartners.nl](http://www.werkpartners.nl)
- Craft CMS
- Website [www.werkenbijwsd-groep.nl](http://www.werkenbijwsd-groep.nl)
- Wordpress
- Website [www.deschoonmaakcooperatie.nl/](http://www.deschoonmaakcooperatie.nl/)
- Craft CMS
- 5.3 De volgende werkzaamheden zijn algemeen per website van toepassing.
- 5.4 Website [www.wsd-groep.nl](http://www.wsd-groep.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.
- Uitzetten, monitoren en optimaliseren van campagne(s).
- Beheren van koppelingen.

Website [www.dekenniskompanie.nl](http://www.dekenniskompanie.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

Website [www.inburgerenmetwsd.nl](http://www.inburgerenmetwsd.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

Website [www.wsdkwikstart.nl](http://www.wsdkwikstart.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.
- Uitzetten, monitoren en optimaliseren van campagne(s).
- Contentcreatie voor sociale media van WSD.

Website [www.werkpartners.nl](http://www.werkpartners.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

Website [www.werkenbijwsd-groep.nl](http://www.werkenbijwsd-groep.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.
- Beheren van API-koppeling met Tool2Match bij doorzetten vacatures.
- Uitzetten, monitoren en optimaliseren van campagne(s).

Website [www.deschoonmaakcooperatie.nl](http://www.deschoonmaakcooperatie.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

5.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van een warme overdracht met de leveranciers die deze werkzaamheden momenteel voor Opdrachtgever uitvoeren. Hierbij houdt Opdrachtnemer rekening met:

- Continuïteit van de werkzaamheden richting Opdrachtgever.
- Behouden van kennis en ervaringen die tot nu toe zijn opgedaan.

5.6 Opdrachtnemer is aan het einde van de Raamovereenkomst eveneens verantwoordelijk voor een warme overdracht met een nieuwe leverancier.

## Artikel 6, Werkzaamheden website

6.1 Onderstaande werkzaamheden worden uitgevoerd op iedere website en zijn zodoende van toepassing op alle websites binnen de Raamovereenkomst. Indien bepaalde werkzaamheden niet van toepassing zijn op een specifieke website, wordt dit aanvullend (expliciet) vermeld.

6.2 De Opdrachtnemer levert in het kader van het onderhoud van de websites minimaal de volgende dienstverlening:

- Een serviceabonnement voor regulier websiteonderhoud, inclusief plug-in updates en een uptimegarantie van 99,8%.
- Telefonisch en per mail bereikbaar.
- Een dedicated klantteam, met één vast aanspreekpunt (met vaste vervanger).
  - ✓ Eén vast aanspreekpunt (met vaste vervanger) voor online marketing.
  - ✓ Eén vast aanspreekpunt (met vaste vervanger) voor het web development.
- Voor niet-urgente meldingen moet binnen maximaal 24 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.

- Voor urgente meldingen moet binnen 4 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.
  - Problemen die ontstaan door het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en vallen binnen het serviceabonnement. Deze problemen worden aangemerkt als urgente meldingen.
- 6.3 Opdrachtnemer werkt niet met een ticketsysteem voor het uitvoeren van werkzaamheden voor Opdrachtgever.
- 6.4 De volgende werkzaamheden vallen niet binnen het reguliere serviceabonnement, maar moeten wel door Opdrachtnemer uitgevoerd worden:
- Oplossen van door plug-ins ontstane problemen.
- 6.5 De Opdrachtnemer levert in het kader van de hosting van de websites minimaal de volgende dienstverlening:
- Hosting en technisch beheer daaromheen moet integraal geleverd worden met de benodigde terugkerende plug-in licenties.
  - Alle op websites draaiende plug-ins worden up-to-date gehouden.
  - Kosten voor plug-in licenties worden (aantoonbaar) één op één doorbelast aan Opdrachtgever.
- 6.6 De website Werken bij WSD werkt met een API-koppeling met Tool2Match voor het doorzetten van de vacatures die Opdrachtgever opstelt.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed functioneren van deze API-koppeling met Tool2Match.
- 6.7 De website WSD groep werkt met een multi-site verbinding tussen de volgende websites: WSD-groep.nl, werkpartners.nl, deschoonmaakcooperatie.nl, inburgerenmetwsd.nl en dekenniskompanie.nl.
- 6.8 De Opdrachtnemer levert in het kader van beveiliging van de websites minimaal de volgende dienstverlening:
- Basisbeveiliging moet minimaal bestaan uit SSL-certificaat (Comodo, Let's Encrypt of gelijkwaardig) en een geavanceerde firewall.
  - De Opdrachtnemer moet kwetsbare plug-ins patchen en proactief bescherming bieden tegen 0-day dreigingen.
  - Dienstverlening omvat brute-force bescherming.
  - Dienstverlening bevat dagelijkse malwarescans.
  - Na een hack, wanneer dit voorkomt, wordt reputatiemanagement en opschoonservice geleverd.
- 6.9 Ieder kwartaal wordt daarnaast een volledige beveiligingsscan uitgevoerd, waarbij ten minste de volgende onderwerpen worden gecontroleerd:
- controle op firewall;
  - brute-forcebescherming;
  - security headers;
  - hardening van wp-admin.
- 6.10 Als resultaat van iedere beveiligingsscan wordt binnen 2 weken een rapportage met verbeterpunten aangeleverd.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

6.11 Aanvullend wordt door Opdrachtnemer ieder kwartaal een algemene websitescan uitgevoerd, waarbij de website wordt gescand op de volgende punten:

- Content algemeen
- Inhoudelijke SEO
- Techniek en performance scan
  - ✓ Core Web Vitals
  - ✓ Pagespeed
  - ✓ Lighthouse
  - ✓ Chrome UX
  - ✓ Caching
  - ✓ Lazyload
  - ✓ JS-CSS optimalisatie

## Artikel 7, Online campagnes

7.1 Opdrachtgever wil een partnerschap aangaan met Opdrachtnemer voor het vormgeven, uitzetten, monitoren en optimaliseren van haar campagnes.

7.2 Opdrachtnemer is betrokken bij de doelgroepen van Opdrachtgever en haar maatschappelijke opdracht. Beiden zijn het uitgangspunt voor de campagnes die zij uitzet. Het is daarom essentieel dat Opdrachtnemer kennis heeft van, en ervaring heeft met:

- B2B-marketing.
- Employer branding en de arbeidsmarkt.
- Online branding.

7.3 Voor de campagnes werkt Opdrachtnemer eveneens met een dedicated klantteam, met één vast aanspreekpunt (met vaste vervanger).

7.4 Opdrachtnemer heeft ervaring met het benaderen van de doelgroepen van Opdrachtgever. Opdrachtgever richt haar campagnes op de volgende doelgroepen:

- Jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Volwassenen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Bedrijven waar medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gedetacheerd kunnen worden.
- Potentiële medewerkers (staf en kaderpersoneel).

7.5 Opdrachtgever is eigenaar van alle beeldmateriaal, toegepaste designs en open bestanden die worden gebruikt bij de campagnes. Opdrachtgever heeft dan ook altijd (op verzoek) toegang tot deze materialen.

7.6 De Opdrachtnemer beschikt over de specialistische kennis en deskundigheid om effectieve campagneconcepten te ontwikkelen voor de campagnedoelstellingen en doelgroepen van Opdrachtgever en deze uit te werken in:

- Formats
- Middelen
- Content
- Acties die aansluiten bij de advertentiekkanalen.

- 7.7 Voor het uitzetten van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:
- Per campagne wordt een campagneplan opgesteld met minimaal de volgende onderdelen:
    - ✓ Doelgroep, boodschap, kanalen, call-to-action, doelstelling.
  - Campagnes moeten uitgezet kunnen worden op de relevante performancekanalen:
    - ✓ Minimaal Google Ads en Meta.
  - Opdrachtnemer zet in op remarketing bij de reclamecampagnes.
  - Opdrachtnemer moet een zoekwoorden- en landingspagina-aanpak toepassen, waarbij rekening wordt gehouden met matching zoekwoorden aan landingspagina's en content-/themapagina's.
  - Voor elke campagne moeten ureninschatting, rolverdeling en mediabudget vooraf zijn afgestemd: extra werkzaamheden daarbuiten mogen alleen na akkoord van Opdrachtgever worden uitgevoerd.
  - Aandacht voor de zoekwoordenaanpak met periodieke opschoning van irrelevante zoekwoorden waarbij wordt ingezet op AI-vindbaarheid. Hierbij voert Opdrachtnemer ook de volgende werkzaamheden uit:
    - ✓ Zoekwoorden aantoonbaar koppelen aan passende landingspagina's.
    - ✓ Optimaliseren op SEA zoals CPL/CPA/conversie.
- 7.8 Onderscheid tussen Meta campagnes en Google campagnes: Opdrachtnemer moet voor Google Ads en Meta afzonderlijk plannen, inrichten en begroten.
- 7.9 Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd (proactief) ten aanzien van de diensten en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de diensten te verbeteren, dan wel (kosten)efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor het beheersen, reduceren en afzwakken van mogelijke risico's voor Opdrachtgever met betrekking tot de diensten.
- 7.10 Voor het monitoren van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:
- Opdrachtnemer moet campagnes maandelijks monitoren op:
    - ✓ ROI;
    - ✓ leads;
    - ✓ cost per lead/cost per action;
    - ✓ bezoekers;
    - ✓ conversie (per kanaal).
  - Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de uitkomsten van bovenstaande monitoring.
  - Opdrachtnemer onderhoudt de doelstellingen in analytic-tools, zodat de performance van een campagne gemeten kan worden en toetsbaar is.
  - Alle metingen en rapportages moeten aantoonbaar AVG-conform zijn ingericht.
- 7.11 Opdrachtnemer heeft op verschillende momenten contact met Opdrachtgever over het monitoren van de campagnes:
- 1x per maand kosteloos overleg bij Opdrachtgever over de stand van zaken van lopende campagnes en campagnes die in voorbereiding zijn.
  - 1x per kwartaal kosteloos resultaten bespreken bij Opdrachtgever en vervolgacties die daaruit voortkomen.

- 7.12 Opdrachtnemer adviseert/signaleert kansen voor de doelgroepen van Opdrachtgever: jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt, volwassenen met een afstand tot de arbeidsmarkt, bedrijven, potentiële medewerkers (staf en kaderpersoneel) om op deze manier de campagnes te kunnen optimaliseren.
- 7.13 Voor het optimaliseren van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:
- Maandelijks bijsturen van campagnes op basis van data.
  - Structureel optimaliseren op landingspagina prestaties en remarketing-doelgroepen uitbreiden waar dit relevant is.
  - Integraal uitvoeren van SEO-, SEA- en GEO-optimalisatie ter verbetering van de campagne-effectiviteit. Hierbij houdt Opdrachtnemer minimaal rekening met:
    - ✓ Content, linkbuilding, interne/externe autoriteit en structured data/reviews.
  - Adviseren over kansrijke nieuwe zoekwoorden en deze doorvoeren naar middelen om SEO en GEO te verbeteren.
  - Opdrachtnemer houdt rekening met ontwikkelingen in AI-vindbaarheid binnen de optimalisatie-aanpak.
  - Opdrachtnemer houdt daarnaast rekening met de mogelijkheden en ontwikkelingen op het gebied van AI.
- 7.14 Opdrachtnemer adviseert proactief op aandachts- en verbeterpunten bij lopende campagnes en implementeert deze direct na afstemming met Opdrachtgever.
- 7.15 Opdrachtgever rapporteert kosteloos de resultaten die uit campagnes voortvloeien en maakt de impact meetbaar en inzichtelijk.
- 7.16 De vorm en omvang van de uit te zetten campagnes zijn maatwerk. Bij de voorbereiding van een campagne geeft Opdrachtnemer een begroting (in benodigde uren, op basis van de bij inschrijving vastgelegde uurtarieven) voor een campagne. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om bij een niet-marktconform aanbod, af te zien van het uitzetten van de betreffende campagne in de uitgevraagde vorm en deze inhoudelijk aan te passen, waarna een nieuwe begroting gevraagd wordt van Opdrachtnemer.

## Artikel 8, Social media – enkel voor [www.wsdkwikstart.nl](http://www.wsdkwikstart.nl)

- 8.1 Voor het monitoren van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:
- Opdrachtnemer moet maandelijks een social contentkalender opleveren en uitvoeren met vooraf afgesproken publicatiefrequentie. Richtlijn hierbij is 6-8 posts per maand.
  - Bij het opzetten van een social media campagne voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:
    - ✓ opzetten campagne;
    - ✓ optimalisatie campagne;
    - ✓ doelgroepselectie.
  - Verzorgen van de social contentproductie, inclusief copy, vormgeving en (waar nodig) animatie/video aanpassingen.
  - Opdrachtnemer moet social kanaalbeheer ondersteunen.
  - Maandelijks rapporteren en bespreken van social resultaten.

- 8.2 Beeldmateriaal mag alleen gebruikt worden voor de campagne waarvoor deze is gemaakt. Opdrachtgever is eigenaar van alle beeldmateriaal en toegepaste designs die worden gebruikt bij de campagnes en voor social media. Opdrachtgever heeft dan ook altijd (op verzoek) toegang tot deze materialen.
- 8.3 Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om één keer per jaar een shoot te organiseren om de jongeren van WSD representatief in beeld te brengen. Dit is geen onderdeel van de reguliere dienstverlening en wordt via uurtarieven ingeleend, zoals door Opdrachtnemer bij haar Inschrijving geoffreerd.

## Artikel 9, Eisten omtrent informatiebeveiliging

- 9.1 De Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde zorg te dragen voor een passend niveau van informatiebeveiliging, waarbij de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van (persoons)gegevens en overige informatie van Opdrachtgever adequaat zijn geborgd.
- 9.2 De door Opdrachtnemer getroffen technische en organisatorische maatregelen dienen in redelijke mate aan te sluiten bij algemeen erkende normen en standaarden op het gebied van informatiebeveiliging, waaronder in ieder geval ISO/IEC 27001 en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), voor zover relevant gelet op de aard, omvang en classificatie van de te verwerken gegevens.
- 9.3 Het beschikken over een certificering conform ISO/IEC 27001 of vergelijkbare standaarden wordt niet als verplicht gesteld, mits Opdrachtnemer op andere deugdelijke wijze aantoont dat een ten minste gelijkwaardig beveiligingsniveau wordt gerealiseerd en structureel wordt geborgd. Opdrachtnemer is gehouden om desgevraagd inzicht te verschaffen in de getroffen maatregelen, waaronder in ieder geval begrepen:
- maatregelen ten aanzien van toegangsbeveiliging, autorisatiebeheer en functiescheiding;
  - maatregelen ten aanzien van logging, monitoring en detectie van incidenten;
  - processen inzake patch- en kwetsbaarhedenbeheer;
  - beveiliging van netwerken, systemen en infrastructuur;
  - maatregelen inzake encryptie van gegevens in transit en, waar passend, in rust;
  - back-up-, herstel- en continuïteitsvoorzieningen;
  - incidentmanagementprocessen, inclusief procedures inzake (vermoedelijke) datalekken;
  - beheer van uitbestede werkzaamheden en (sub)verwerkers.
- 9.4 Ter onderbouwing van de hiervoor bedoelde maatregelen kan Opdrachtnemer onder meer overleggen: relevante beleidsdocumentatie, procedures, architectuurbeschrijvingen, onafhankelijke assurance-rapportages (zoals ISAE 3402 of SOC 2 Type II), dan wel een op ISO/IEC 27001 en/of BIO gebaseerde self-assessment. Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst nadere informatie op te vragen, verificaties uit te voeren en/of (door een onafhankelijke derde) audits te laten uitvoeren teneinde vast te stellen of Opdrachtnemer voldoet aan het in dit artikel gestelde. Opdrachtnemer zal hieraan zijn volledige medewerking verlenen.
- 9.5 Indien uit voornoemde verificaties blijkt dat het gehanteerde beveiligingsniveau niet in overeenstemming is met het vereiste niveau, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever

binnen een redelijke termijn passende corrigerende maatregelen treffen, zulks onverminderd overige rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst en/of wet- en regelgeving.

**Artikel 10, Communicatie en evaluatie**

- 10.1 De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 10.2 Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon aan als direct aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet tussen 08:00 en 17:00 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 10.3 In uitzonderlijke gevallen kan een beroep worden gedaan op Opdrachtnemer na 17:00 uur op een werkdag of in het weekend. Hier wordt na gunning in onderling overleg een procedure voor ingericht, waarin voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer duidelijk is welke afspraken vastliggen m.b.t. het oppakken van spoedgevallen. Dit zal met name het geval zijn bij vacatures employer branding.
- 10.4 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Communicatieadviseurs	<invullen>	4 tot 6x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Communicatieadviseurs Contractmanager Directeur Innovatie en Projecten	<invullen>	2x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

- 10.5 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.
- 10.6 De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.
- 10.7 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

## Artikel 11, Managementinformatie

### Managementinformatie (jaarlijks)

X.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar gedurende de Raamovereenkomst kosteloos een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Jaaroverzicht van de maandelijks aangeleverde performance-informatie.
- Informatie omtrent meting van de KPI 1 & 2.
- Invulling van SROI-verplichting;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

### Operationele informatievoorziening

X.1 Opdrachtnemer levert iedere maand kosteloos informatie aan met betrekking tot de stand van zaken van lopende campagnes en campagnes die in voorbereiding zijn:

- Informatie van lopende campagnes.
  - ✓ ROI
  - ✓ Leads
  - ✓ Cost per lead/cost per action
  - ✓ Bezoekers
  - ✓ Conversie (per kanaal)
- Uitkomsten van deze lopende campagnes.

11.3 De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

## Artikel 12, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

12.1 Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Voor niet-urgente meldingen moet binnen maximaal 24 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.
2. Voor urgente meldingen moet binnen maximaal 4 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.

12.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer kalenderjaar gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder kalenderjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende kalenderjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

12.3 De minimeisen voor de KPI zijn:

1. Niet-urgente meldingen, binnen maximaal 24 uur eerste reactie, minimaal 90%.
2. Urgente meldingen, binnen maximaal 4 uur eerste reactie, minimaal, 90%.

12.4 Zowel binnen ieder kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen

aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

- 12.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.
- 12.6 Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.
- 12.7 Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

### Artikel 13, Service Level Agreement (SLA)

- 13.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 13.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.
- 13.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

### Artikel 14, Prijzen

#### Indexering

- 14.1 De prijzen staan vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'. (Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)

14.2 Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

#### **Prijsvoorwaarden**

14.3 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

14.4 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

14.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

### **Artikel 15, Facturering en betalingsvoorwaarden**

#### **Facturering**

15.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, met een verzamelfactuur.

15.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [facturen@wsd-groep.nl](mailto:facturen@wsd-groep.nl).

15.3 De tenaamstelling van de facturen luidt:  
WSD  
t.a.v. Crediteurenadministratie  
Postbus 173  
5280 AD Boxtel

15.4 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

15.5 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- aantal, eenheden en prijs per eenheid van de kosten.
- een onderverdeling van de kosten, uitgesplitst in tarieven en aantallen, verdeeld per website en individuele campagne(s).

15.6 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen.

#### **Pagina 16**

WSD:

<Opdrachtnemer>:

Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

#### **Betalingsvoorwaarden**

- 15.7 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 15.8 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 15.9 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

#### **Artikel 16, Social Return On Investment (SROI)**

- 16.1 Social Return On Investment (hierna: SROI) houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.
- 16.2 De Opdrachtnemer stelt na gunning, maar voor start van de uitvoering van de werkzaamheden, een plan van aanpak SROI op voor de invulling van de eis van minimaal 2% van de opdrachtsom. Dit plan van aanpak wordt door Opdrachtgever goedgekeurd. De Opdrachtnemer hanteert dit plan van aanpak vervolgens voor de invulling van SROI.
- 16.3 Opdrachtgever hanteert haar beleid Uitvoeringsregels Social Return bij de invulling van SROI door Opdrachtnemer. Deze is beschikbaar als Bijlage 7.
- 16.4 Opdrachtnemer kan deze SROI-eis invullen door een medewerker van Opdrachtgever te detacheren. Opdrachtgever geeft de voorkeur aan deze wijze van invulling van de SROI-eis.

#### **Artikel 17, Klachtenregeling**

- 17.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 17.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
  - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
  - voorkoming van herhaling van klachten.

- 17.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
  - datum en tijdstip van indiening van klacht;
  - afhandeldingsdatum van klacht;
  - aard van ingediende klacht;
  - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
  - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.
- 17.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

#### **Artikel 18, Overige verplichtingen**

- 18.1 De Opdrachtnemer garandeert dat hij, en de eventueel door hem ingeschakelde derden, voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en dat zij beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en het ondernemerschap.

#### **Artikel 19, Controle**

- 19.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 19.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

#### **Artikel 20, Geheimhouding**

- 20.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 20.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 20.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.

#### **Pagina 18**

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 20.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 20.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 20.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 20.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 20.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

## **Artikel 21, Aansprakelijkheid**

- 21.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 21.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 21.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 21.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 21.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.

- 21.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 21.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 21.8 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongewijzigd in stand.
- 21.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

## Artikel 22, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 22.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 22.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 22.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 22.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.
- 22.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 22.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.



ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

WSD

<Opdrachtnemer>

J. Simons  
Algemeen directeur

<Naam>

<Functie>

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

Bijlage 1, Prijzen

<invoegen>

Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<invoegen>

Bijlage 3,      Dienstverleningsplan

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.



Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Bijlage 5,      Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Bijlage 6, Verwerkersovereenkomst

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Bijlage 7,      Uitvoeringsregels Social Return WSD

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.