

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Broker t.b.v. Externe inhuurmedewerkers (niet-onderwijsgerelateerd) en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde dienstverlening.

De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemeen	
1.1	Inschrijver gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
1.2	Het Personeel dient alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Avans, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij Opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Avans worden ontzegd. Avans houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan het Personeel mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gedeelde omzet.
1.3	Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst hanteren de Opdrachtnemer en al haar Personeel als voertaal het Nederlands in woord en geschrift.
1.4	Opdrachtnemer draagt met zijn gehanteerde aanpak bij aan het behalen van de doelstellingen zoals geformuleerd in de Aanbestedingsdocumenten.
1.5	Opdrachtnemer garandeert onafhankelijkheid en is vendor-neutraal.
1.6	Opdrachtnemer zal de verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsdocumenten, voor zover van belang, onverkort doorvoeren en overnemen in zijn overeenkomsten met Derden en Toeleveranciers en van deze Derden en Toeleveranciers eisen dat zij op hun beurt deze verplichtingen ook afdwingen.
1.7	Opdrachtnemer dient te beschikken over de certificering van de Stichting Normering Arbeid. Hiermee voldoet Opdrachtnemer aan de normen zoals vastgelegd in de NEN 4400-1 of NEN 4400-2.
1.8	Opdrachtnemer biedt op Aanvragen van Opdrachtgever geen Kandidaten aan die in (loon-) dienst zijn bij Opdrachtnemer (ingeschreven entiteit en de daaronder vallende rechtspersonen/bedrijfsonderdelen). Andere juridische entiteiten behorende tot dezelfde groep waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt, mogen wel Kandidaten aanbieden aan Opdrachtgever via Opdrachtnemer.
1.9	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen door alle operationele vraagstukken rondom de inhuur van Externe inhuurmedewerkers te beantwoorden en te regelen.
1.10	Opdrachtnemer dient alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, ZZP, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren en te reduceren.
1.11	Opdrachtnemer dient Externe inhuurmedewerker voor in te lichten over alle zaken die relevant zijn i.v.m. de werkzaamheden bij Avans. Denk hierbij aan onder andere de huisregels van Avans, zie Bijlage.

Eisen 2. Juridisch	
2.1	Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de Raamovereenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Avans is vastgesteld.
2.2	De Algemene rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten ARVODI-2018, zie Bijlage, zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene en/of verkoopvoorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
2.3	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: a. De Nadere Overeenkomsten (NOK) inclusief bijlagen; b. De Raamovereenkomst; c. De (eventuele) tweede Nota van Inlichtingen inclusief Bijlagen; d. De (eventuele) eerste Nota van Inlichtingen inclusief Bijlagen; e. Het beschrijvend document inclusief Bijlagen, zoals gepubliceerd d.d. 2 november 2020; f. De Arvodi 2018 voorwaarden; g. Verwerkersovereenkomst; h. Inschrijving Opdrachtnemer inclusief bijlagen.
2.4	Opdrachtnemer informeert Avans zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Dienstverlening niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt zo snel mogelijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden
2.5	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Avans aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Avans behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen sluiten, conform Bijlage, een Verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG Opdrachtnemer namens Avans verwerkt.
2.6	Opdrachtgever stort 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer beschikt over een certificering volgens de NEN4400-1 norm van de Stichting Normering Arbeid. Bij het tijdelijk ontbreken van deze certificering zal 40% op de G-rekening worden gestort. Het tijdelijk ontbreken van bovengenoemde certificering zal nimmer langer duren dan 3 maanden. Bij het langer ontbreken van de geëiste certificering is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst terstond te beëindigen zonder gehouden te zijn tot enige verplichtingen richting Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer een in een OESO-land beursgenoteerde organisatie is en beschikt over een verklaring van de Belastingdienst, geldt voorgenoemde tekst niet en zal Opdrachtgever het gehele factuurbedrag overmaken op de rekeningcourant van Opdrachtnemer.
2.7	Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.

2.8	Opdrachtnemer garandeert het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, sociale zekerheidswetgeving, de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en in wetgeving opgenomen normen zoals Inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's).
2.9	Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer vooraf en tijdig over de toepasselijke CAO/beloningsregeling en eventuele wijzigingen daarin te informeren. Opdrachtnemer garandeert dat de formele werkgever van de Externe inhuurmedewerker – het minimumloon en/of de minimumvakantietoeslag (WML) in de zin van de artikelen 7 en 15 WML, dan wel het door Opdrachtgever gecommuniceerde en van toepassing zijnde CAO-loon en geldende CAO-vergoedingen of (indien gunstiger) het overeengekomen loon en de overeengekomen vergoedingen, giraal aan Externe inhuurmedewerker uitbetaalt.
2.10	Opdrachtnemer heeft zich, en blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ten behoeve van de Waadi juist geregistreerd in het handelsregister met daarbij één van de verplichte SBI-codes. Indien de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer niet voldoen aan artikel 7a Waadi of niet of onjuist zijn geregistreerd, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd dan wel heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en NOK met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder verdere schadevergoeding aan de Opdrachtnemer. Daarnaast zal Opdrachtnemer Opdrachtgever de schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) vergoeden die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de tekortkoming van Opdrachtnemer.
2.11	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij blijft voldoen aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer is in elk geval verplicht ervoor te zorgen dat Externe inhuurmedewerkers in het bezit zijn van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige A1-verklaring, verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning of notificatie, alvorens Externe inhuurmedewerkers zijn/haar werkzaamheden starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt door Opdrachtnemer. Voor Externe inhuurmedewerkers van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
2.12	Opdrachtnemer garandeert minimaal de hiernavolgende activiteiten tijdig, juist en volledig uit te voeren ten behoeve van de Dienstverlening met betrekking tot ZZP met inachtneming van de daaruit voortvloeiende verplichtingen ten aanzien de wet DBA: 1) de ondernemerstoets; 2) de arbeidsrelatietoets (toetsing op -geen-arbeidsovereenkomst/loondienstverband); 3) periodiek terugkerende toetsing op punt 1 en 2; 4) afsluiten van een overeenkomst van opdracht met de ZZP uitsluitend op basis van de door de Belastingdienst goedgekeurde Modelovereenkomst tussenkomst; 5) voortdurend (inhoudelijk en deugdelijk) controleren, registreren en archiveren van uitgevoerde toetsen, documenten en uitkomsten.
2.13	Opdrachtgever onthoudt zich van acties en/of verklaringen die de onafhankelijkheidspositie van ZZP zouden kunnen schaden dan wel ondermijnen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste en actuele informatie aan Opdrachtnemer ten behoeve van het opstellen van een opdrachtbeschrijving en uitvoering van de genoemde onderzoeken (toetsen conform artikel 2.12) door Opdrachtnemer.

2.14	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) die Opdrachtgever lijdt doordat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van hetgeen is bepaald in de eisen onder "Eisen 2. Juridisch" niet tijdig dan wel niet volledig nakomt
2.15	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van Derden, Toeleveranciers en Externe inhuurmedewerkers op vergoeding van schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) als gevolg van het niet, niet tijdig dan wel niet volledig nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van hetgeen is beschreven bij de eisen onder "Eisen 2. Juridisch". Voor zover Opdrachtgever gehouden is tot het voldoen van enige verplichting van Opdrachtnemer en/of door haar gecontracteerde Derden, Toeleveranciers en/of Externe inhuurmedewerkers, vergoedt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op eerste verzoek daartoe de daarmee gemoeide bedrag(en) te vermeerderen met de wettelijke rente, te rekenen vanaf het moment dat Opdrachtgever die bedragen heeft betaald aan de desbetreffende instantie.

Eisen 3. Commercieel	
3.1	De Raamovereenkomst heeft een duur van 3 jaar en kan 3 maal met de periode van maximaal 12 maanden verlengd worden, mits Avans Hogeschool dit minimaal 6 maanden voor de einddatum van de Raamovereenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend door een daartoe namens Opdrachtgever bevoegd persoon kenbaar maakt aan Opdrachtnemer.
3.2	De aangeboden Opslagen zijn in Euro's afgerond op twee decimalen exclusief BTW.
3.3	De door Inschrijver aangeboden Opslagen zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfskosten, verpakkings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, rapportages, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc. De kosten voor de transitie/implementatie, eventueel de koppeling van een backoffice of het VMS van Opdrachtnemer aan de systemen van Avans, trainingen en mogelijke integraties zijn inbegrepen in de Opslag en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
3.4	Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte uren die door Opdrachtgever zijn goedgekeurd. Andere uren worden niet vergoed. Reis- en verblijfskosten zijn reeds inbegrepen in de door Avans opgestelde Richtlijntarieven en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht. Reizen tijdens werktijd (dienstreizen) worden gezien als normale werkuren.
3.5	Opdrachtnemer garandeert dat Derden/ZZP minimaal het tarief per uur -zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever- onder aftrek van de Opslag betaald krijgen. Het is niet toegestaan om Derden/ZZP bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen vooraf en/of achteraf in rekening te brengen of anderszins te laten vergoeden tenzij dit schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever
3.6	Opdrachtnemer berekent de Opslag per uur zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst/Prijzenblad. Er kan per NOK maximaal één (1) type Opslag worden toegepast. Het door Derden/ZZP aangeboden uurtarief geldt als het uurtarief waar bovenop de Opslag komt. Tezamen vormt dit het Inhuurtarief per uur zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever. Aanvullende en andere kosten worden door Opdrachtgever niet vergoed.

3.7	Voor (over)uren die meer gewerkt zijn dan het in de NOK vermelde aantal uren per kalenderweek, met een maximum van 36 (contract)uren per kalenderweek, betaalt Opdrachtgever alleen een vergoeding indien de Bevoegde manager/medewerker hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. De goedkeuring van de urenstaten door Bevoegde manager/medewerker wordt eveneens gezien als de benodigde schriftelijke toestemming.
3.8	Overuren worden vergoed tegen hetzelfde Inhuurtarief. Toeslagen op het standaard Inhuurtarief zijn niet van toepassing.
3.9	Tijdens de looptijd van een NOK inclusief verlengingen, mag Opdrachtnemer het Inhuurtarief en/of Opslag niet verhogen tenzij dit expliciet anders is bepaald in de Raamovereenkomst of schriftelijk anders overeengekomen is met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde contactpersoon (contractmanager). Prijsverhogingen worden niet/nooit met terugwerkende kracht verrekend tenzij schriftelijk anders bepaald en overeengekomen met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde contactpersoon
3.10	De geboden Opslagen liggen vast tot 1 maart 2024.
3.11	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen Opslagen ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 1 maart 2024 te wijzigen. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van Avans. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
3.12	Opdrachtnemer past onderstaande Opslagen toe. Deze drie type Opslagen zijn: 1) Opslag per uur - Intermediaire dienstverlening (zoekfunctie Opdrachtnemer) 2) Opslag per uur - Contract Service Toeleveranciers 3) Opslag per uur - Contract Service ZZP Opdrachtnemer past per Inhuurtarief per uur, de overeengekomen Opslag toe. Er kan per NOK maximaal één (1) type Opslag worden toegepast.
3.13	Indien Opdrachtgever een eigen of voorkeurskandidaat aanbrengt of zodra een Externe inhuurmedewerker meer dan 800 uur heeft gedeclareerd na een goedkeuring van Opdrachtgever, brengt Opdrachtnemer de Opslag voor Contract Services (Toeleveranciers of ZZP) in rekening. De Opslag per uur – Intermediaire dienstverlening is dan niet (langer) van toepassing.
3.14	Voor de Intermediaire dienstverlening past Opdrachtnemer de Opslag per uur - Intermediaire dienstverlening toe op het uurtarief van Externe inhuurmedewerker die door Opdrachtnemer geworven is en administratief wordt afgehandeld. De (Contract Service) -dienst is reeds onderdeel van de Opslag voor de Intermediaire dienstverlening en kan niet twee keer (allebei) in rekening worden gebracht.
3.15	Opdrachtgever heeft ten behoeve van haar Externe inhuur een tarievenrange vastgesteld als Richtlijntarief, zie Bijlage. Het uurtarief (exclusief Opslag) mag niet hoger zijn dan het hoogste Richtlijntarief van de desbetreffende salarisschaal behorende bij de functie. Alle kosten dienen te zijn opgenomen in het Inhuurtarief per uur. Eventuele afwijkingen op deze bepalingen zijn niet mogelijk tenzij dit expliciet, schriftelijk en vooraf overeen is gekomen met Opdrachtgever.

3.16	Richtlijntarieven per doelgroep in de TarievenTool worden door Opdrachtgever bepaald en beheerd. Richtlijntarieven kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, eenzijdig door Opdrachtgever worden verhoogd en/of verlaagd in goed periodiek overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever omtrent marktconforme Richtlijntarieven (uurtarieven). Indien blijkt dat het aangegeven Richtlijntarief voor een specifieke vraag (doelgroep/functie) niet marktconform is, kan Opdrachtnemer onderbouwd een ander Richtlijntarief voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en, indien akkoord voor Opdrachtgever, zal Opdrachtgever de wijziging doorvoeren in de TarievenTool Richtlijntarieven.
3.17	Het uurtarief van de door Opdrachtgever aangedragen (voorkeurs-) Kandidaten dienen te voldoen aan de Richtlijntarieven zoals bepaald door Opdrachtgever. Indien het uurtarief niet voldoet aan het Richtlijntarief, onderhandelt Opdrachtnemer met Derden/Toeleveranciers (voorkeurskandidaat) over het uurtarief. Indien Opdrachtnemer of de Bevoegde manager/medewerker na de tariefonderhandeling van deze afspraak/Richtlijntarief wenst af te wijken, dient dit expliciet en schriftelijk te worden gemeld en overeengekomen bij/met contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever expliciet dat het een door Opdrachtgever geworven Kandidaat betreft. De Kandidaat mag pas daadwerkelijk worden ingezet na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
3.18	Aan Externe inhuurmedewerkers / Toeleveranciers worden in relatie tot Opdrachten bij Opdrachtgever geen bedragen in rekening gebracht en/of ingehouden op het uurtarief door Opdrachtnemer, ook niet achteraf. Opdrachtnemer garandeert dat Externe inhuurmedewerkers/Toeleveranciers (ingezet bij Opdrachtgever) het uurtarief zoals vermeld in de NOK betaald krijgen (netto).

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie/-rapportage	
4.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Raamovereenkomst.
4.2	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.

4.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: <u>Operationeel overleg:</u> maandelijks dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het operationele overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de Dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten. <u>Tactisch overleg:</u> een keer per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Avans. Tijdens dit kwartaaloverleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Managementrapportage per organisatieonderdeel die de volledige voortgang per organisatieonderdeel, beoordeling en voortgang op KPI's (via Prestatiemeter) en financiën weergeeft; • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter. <u>Strategisch overleg:</u> een keer per jaar dient formeel overall overleg plaats te vinden tussen de directie en accountmanager van Opdrachtnemer en directie en contractmanager van Avans. Bij de afstemming over de Raamovereenkomst dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op directieniveau zal verzorgen. Deze persoon dient op directieniveau vertegenwoordigingsbevoegd te zijn. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Evalueren van de geleverde prestaties o.b.v. de prestatiemeter; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst. Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.
4.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.
4.5	Van ieder overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen een (1) week bij operationeel overleg of twee (2) weken bij tactisch en strategisch overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.

4.6	Avans hanteert een zogenaamde Prestatiemeter, welke periodiek wordt besproken met de contracteigenaar van Avans en waarbij de uitslag van de Prestatiemeter onderwerp van gesprek is. De uitslag van de Prestatiemeter is gekoppeld aan de tevredenheid van Avans over de geleverde Dienstverlening door Opdrachtnemer. De Prestatiemeter omvat de meest relevante contractafspraken- en doelen (vastgesteld vanuit de Aanbestedingsdocumenten van Avans en de Inschrijving van Opdrachtnemer) De score wordt bepaald aan de hand van meetbare management informatie of de ervaring van de contracteigenaar en interne klanten van Avans. De concept Prestatiemeter is als Bijlage toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten. Inschrijver gaat akkoord met de systematiek van de concept Prestatiemeter. Na voorlopige gunning zal de definitieve Prestatiemeter door Avans worden opgesteld en aan de beoogd Opdrachtnemer worden voorgelegd ter afstemming.
4.7	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde informatie ten behoeve van de Prestatiemeter en verzend deze naar de contactpersoon van Avans.
4.8	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren.
4.9	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt -als specialist Externe inhuur- aantoonbaar zorg voor het beheersen, reduceren en waar mogelijk wegnemen van alle risico's met betrekking tot Externe inhuur. Hiertoe dient Opdrachtnemer zich in te leven in de cultuur van Opdrachtgever en specifiek van de diensteenheden.
4.10	Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal, ten minste onderstaande managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per onderdeel van de organisatie. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds.
4.11	Managementrapportages dienen zowel fysiek (als PDF cq. Print out) opgeleverd te worden als digitaal beschikbaar te zijn (in XLSX of PowerBI formaat) ten behoeve van de integratie met bestaande dashboarding bij Avans
4.12	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende contractgegevens: Ingezette Externe inhuurmedewerkers: originele/eerste startdatum NOK, einddatum NOK, begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen, de functie, bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer, het aantal gewerkte uren, het uurtarief dat aan de Externe Inhuurmedewerker/ Toeleverancier wordt betaald, de Opslag, het inhurende organisatorische onderdeel (kostenplaats) en reden van inhuur.
4.13	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende matchingcijfers: aantal ontvangen Aanvragen, aantal aangeboden CV's, geslaagde matches, zijnde een invulling van de Aanvraag, niet geslaagde matches, zijnde een niet ingevulde Aanvraag, niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen leveren van potentiële Kandidaten, ingetrokken zoekopdrachten, scores ten aanzien van beoordeling van de kwaliteit van de Externe inhuurmedewerkers.

4.14	Op verzoek van Opdrachtgever worden de volgende financiële managementrapportages binnen vijf werkdagen opgeleverd: datum ontvangst betalingen van Opdrachtgever en datum betaling aan de individuele (per contract) Externe inhuurmedewerkers/Toeleveranciers. Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling aan Toeleveranciers per maand (maximale termijn is 4 werkdagen na betaling door Avans).
4.15	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
4.16	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden terstond te melden bij Opdrachtgever.

Eisen 5. Urenverwerking en Facturatie

5.1	De urenverantwoordingen door Externe inhuurmedewerkers vinden digitaal plaats in Avans FlexPeople en kunnen via dit systeem doorgegeven worden aan de Opdrachtnemer. De urenverantwoording geschiedt op dagbasis. De doorgifte van de urenverantwoording bevat altijd goedgekeurde geaccepteerde uren door Opdrachtgever en vindt wekelijks plaats.
5.2	Opdrachtnemer moet in staat zijn om meerdere registraties per dag te verwerken voor verschillende declaratietypes.
5.3	De accordering van uren vindt plaats in Avans FlexPeople. Dat impliceert dat in de VMS van de Opdrachtnemer geen accordering plaatsvindt omdat dit al heeft plaatsgevonden.
5.4	Avans zorg voor accordering uren door Opdrachtgever in Avans Flexpeople. Avans heeft geen betrokkenheid bij betalingsproces van Broker richting Toeleverancier. Broker heeft eigenaarschap voor het gehele betalings- en verwerkingsproces.
5.5	Opdrachtnemer is in staat digitale terugkoppeling te geven over een correcte ontvangst van de doorgezette uren.
5.6	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één (1) emailadres voor ontvangst van orders.
5.7	Onder vermelding van het Proquro-nummer verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur welke voldoet aan de wettelijke vereisten naar: crediteuren@avans.nl De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van de Opdrachtnemer • Adressering Avans, deze luidt; Avans Hogeschool Crediteurenadministratie Postbus 90116 4800 Breda • BTW identificatienummer van de Opdrachtnemer • Indien er gebruik wordt gemaakt van de Klein Ondernemings Regeling (KOR) dient dit op de factuur gemeld te worden; • Het toegepaste BTW percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW bedrag; • De vergoeding (uitgesplitst in uurtarief en Opslag per uur) excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer /-referentie (verstrekkt door Avans); • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van Opdrachtgever; • De periode waarop de factuur van toepassing is;

	Een beschrijving (inclusief naam Externe inhuurmedewerker) of kenmerk van de Dienstverlening.
5.8	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format te worden ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.
5.9	Indien gewenst door Partijen kan Opdrachtnemer haar facturen per Opdracht uploaden in Avans FlexPeople.
5.10	Opdrachtnemer stuurt Avans facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van Avans en voldoet aan de eisen die de wet op de omzetbelasting daaraan stelt.
5.11	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
5.12	Opdrachtnemer factureert per bedrijfsonderdeel en per Opdracht, het is niet mogelijk om op 1 factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren.
5.13	Facturatie geschiedt per periode (per 4 weken) en dient per Opdracht te geschieden.
5.14	Opdrachtnemer stuurt bij voorkeur binnen vijf werkdagen na het einde van de periode haar facturen.
5.15	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde eisen.
5.16	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
5.17	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient de Opdrachtnemer hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
5.18	Opdrachtnemer verrekent de uren met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers en ZZP bedraagt maximaal 4 werkdagen. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, zowel de NOK als de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en alle betalingen aan Opdrachtnemer met betrekking tot NOK op te schorten.
5.19	Opdrachtnemer is de enige rechtspersoon/entiteit die facturen bij Opdrachtgever indient. Derden, Toeleveranciers en andere entiteiten die behoren tot de groep van bedrijven waartoe de Opdrachtnemer behoort, sturen geen facturen naar Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen door Partijen.
5.20	De facturen van Opdrachtnemer bevatten alleen de door de Bevoegde manager/medewerker goedgekeurde uren. Nog niet goedgekeurde uren, uren onder dispuut en/of declaraties waarvoor geen goedkeuring is gegeven kunnen pas dan gefactureerd worden als hiervoor de goedkeuring is gegeven door de Bevoegde manager/medewerker.
5.21	Opdrachtnemer garandeert dat alle uren en declaraties binnen één (1) maand na goedkeuring van de Bevoegde manager/medewerker zijn gefactureerd. Uren en/of declaraties onder dispuut of uren en/of declaraties die te laat zijn ingediend en/of goedgekeurd en om die reden niet binnen een maand gefactureerd zijn, dienen binnen twee (2) maanden na afloop van de te factureren periode te zijn gefactureerd, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.

5.22	Avans wil zaken doen met bedrijven welke in staat zijn om door middel van koppeling hun digitale omgeving toegankelijk te maken voor de digitale omgeving van Avans. Dat wil zeggen dat er een beveiligde (secure) link moet zijn vanuit de Avans omgeving naar de boekingsomgeving van Opdrachtnemer. Avans hanteert 2 mogelijkheden tot het plaatsen van opdrachten: 1. Door een Opdracht met vrije bestelregels te verstrekken; 2. Door een Opdracht via de online boekingsomgeving van de Opdrachtnemer te plaatsen. In dit geval wordt indien mogelijk via een roundtrip de boekingsomgeving toegankelijk gemaakt. De koppeling tussen het inkoopstelsel/ omgeving van Avans en de digitale boekingsomgeving wordt gerealiseerd d.m.v. een SAP-OCI koppeling In samenwerking met Opdrachtnemer wordt onderzocht welke oplossing de meest passende is.
-------------	--

Eisen 6. Migratie, implementatie en systemen	
6.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 maart 2021. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Avans gevraagde dienstverlening vanaf 1 maart 2021 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen.
6.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.
6.3	Eigen systemen van Opdrachtnemer kunnen aansluiten op de Avans Enterprise Service Bus (ESB) van de Opdrachtgever WSO2. Hiertoe is Opdrachtnemer, voor het uitwisselen van gegevens, verantwoordelijk voor het aanleveren van een API voor de aansluiting vanuit het eigen systeem op de systemen van Avans. Een visualisatie van de ICT architectuur is als Bijlage toegevoegd.
6.4	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de architectuurprincipes van Avans, zie Bijlage.
6.5	Het systeem van Opdrachtnemer gebruikt standaarden (SAML2) voor authenticatie en is te bereiken via de services van SURFconext hub(SSO) binnen twee maanden na de definitieve gunning, of eerder indien mogelijk (meer informatie: https://www.surf.nl/diensten-en-producten/surfconext/index.html).
6.6	Het systeem van Opdrachtnemer is koppelbaar met de Avans ESB (WSO2). Voor koppeling met de ESB wordt gebruik gemaakt van SOAP/XML of REST json
6.7	Het systeem van Opdrachtnemer kan centraal opgeslagen privacy-instellingen van een gebruiker opvragen (IAM).
6.8	De voor de implementatie eindverantwoordelijke consultant(s) beschikken over aantoonbare kennis en succesvolle ervaring met ICT trajecten (pré: binnen het hoger onderwijs).
6.9	Opdrachtnemer levert bij implementatie documentatie over alle functionele en technische specificaties (inclusief een omschrijving) die nodig zijn voor integratie met API's. Deze zou alle informatie moeten bevatten die nodig is om koppelingen met de API te ontwikkelen.
6.10	Opdrachtnemer levert bij implementatie documentatie op rondom de functionele inrichting en het gebruik.
6.11	Initiële configuratie wordt door Opdrachtnemer opgeleverd, in samenwerking met functioneel beheerders van Avans (als onderdeel van de training)
6.12	Ingeval Opdrachtnemer een VMS wil gebruiken gekoppeld aan de systemen van Avans dan zullen tijdens de implementatie nadere afspraken gemaakt/eisen gesteld worden door Avans.

6.13	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van de Dienstverlening aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Avans in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans ter beschikking gesteld. Een en anders zoals omschreven bij "Eisen 10. Exit Plan".
-------------	---

Eisen 7. Eisen m.b.t. de dienstverlening	
7.1	Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde Kandidaten te leveren. Vaak voorkomende werkzaamheden / functies zijn: IT ondersteuning, IT beheer, IT ontwikkeling, Projectmanagement, (beleids)Adviseurs P&O/Finance/Onderwijs.
7.2	Het is voor medewerkers van Avans mogelijk aanvragen digitaal alsook op werkdagen, van 8.00 tot 18.00 uur, per telefoon of met telefonische ondersteuning te doen.
7.3	Opdrachtnemer is verplicht om namens de Opdrachtgever op een professionele wijze alle, door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen voor Externe inhuurmedewerkers, af te handelen inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer.
7.4	Opdrachtnemer zal geschikte Kandidaten (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd; a) aanbieden, b) ter beschikking stellen, c) de verdere administratieve afwikkeling, waaronder verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen aan Toeleveranciers (debiteurenbeheer), d) door middel van continue procesbewaking de foutkans minimaliseren en structurele problemen adequaat oplossen.
7.5	Opdrachtnemer attendeert/signaleert proactief Bevoegde managers/medewerkers, Externe inhuurmedewerkers, Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van NOK, het aanleveren van documenten, et cetera. Dit is een integraal onderdeel van de Dienstverlening.
7.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen maximaal vijf werkdagen; bij voorkeur vier passende CV's (offertes) in (minimaal drie passende CV's). 2) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten minimaal vijf werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van de CV, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (intake). Indien Opdrachtgevers vraagt om alle door Opdrachtnemer ontvangen CV's/offertes door te zetten, doet Opdrachtnemer dit.
7.7	In geval van spoed, wordt de responsetijd verkort tot maximaal zestien (16) werkuren voor het indienen van CV's (offertes) na ontvangst van een Aanvraag.
7.8	Aangeboden Kandidaten aan Opdrachtgever zijn allen, voordat ze zijn voorgesteld, persoonlijk gesproken door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat de Kandidaten worden gesproken en niet (alleen) de Toeleveranciers.

7.9	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Opdrachtbevestiging of NOK. Bij het voorstellen van de Kandidaat dient bekend te zijn wanneer de Kandidaat kan starten. 2) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd en compleet is.
7.10	Indien de aangeboden CV's (offertes) naar het oordeel van Opdrachtgever/Aanvrager niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag, mits Opdrachtgever dit nog wenselijk acht, opnieuw uit.
7.11	Opdrachtnemer maakt alle Aanvragen van de Opdrachtgever altijd openbaar. Bijvoorbeeld door de Aanvraag op een openbare website te vermelden, of een marktplaats waarvoor bedrijven zich kunnen aanmelden en bij publicatie van een Aanvraag een notificatie ontvangen. Opdrachtnemer zal elke partij een eerlijke kans geven om mee te dingen naar Opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij toelaat tot de procedure als Toeleverancier. Op verzoek van Opdrachtgever of ondernemers/Toeleveranciers dient Opdrachtnemer het (niet) toelaten van bepaalde Kandidaten/ondernemers te kunnen motiveren op basis van objectieve criteria.
7.12	Opdrachtnemer zal actief Aanvragen publiceren op zogenaamde social media naast de eigen (openbare) websites en/of marktplaats. Opdrachtnemer benadert Toeleveranciers bij Aanvragen. Tevens zal Opdrachtnemer actief Toeleveranciers gaan benaderen ook als daarvoor (nog) geen Aanvragen zijn geweest.
7.13	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om Aanvragen digitaal op een openbaar toegankelijke website/portaal te publiceren. Potentiële Toeleveranciers worden geïnformeerd over de procedure en hoe ze kunnen meedingen naar een Opdracht.
7.14	Opdrachtnemer garandeert dat Aanvragen doelmatig en in voldoende mate openbaar worden gepubliceerd zodat relevante partijen de Aanvragen kunnen raadplegen en meedingen naar een Opdracht. Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte sourcingkeuzes inzichtelijk te maken en motiveren conform de vigerende en van toepassing zijnde beginselen van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie en Raamovereenkomst
7.15	Publicaties van Aanvragen door Opdrachtnemer dienen inhoudelijk volledig te zijn en qua uitstraling aan te sluiten bij de professionele uitstraling van Avans en de waarden die Avans in haar arbeidsmarktcommunicatie zichtbaar wil maken. Opdrachtnemer is bereid om hier samen met Avans afstemming over te hebben en conformeert zich aan de inhoud en wijze van publiceren van Aanvragen zoals door Avans gewenst.
7.16	Per Aanvraag wordt vooraf de juiste salarisschaal en het niveau in de schaal (van Opdrachtgever) bepaald voor de functie dan wel werkzaamheden. Opdrachtnemer bespreekt en controleert dit samen met de Aanvrager. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de benodigde algemene informatie over de schalen en niveau in de schaal.
7.17	Opdrachtnemer handelt in het belang van Opdrachtgever om een scherpe tariefstelling te bewerkstelligen. Het reduceren van Inhuurtarieven en inhuurkosten is een belangrijke doelstelling waarmee Opdrachtnemer Opdrachtgever pro-actief steunt en helpt te bewerkstelligen.

7.18	Opdrachtnemer zorgt voor publicatie van de Aanvraag, op een dusdanige manier dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling, relevante Toeleveranciers kunnen meedingen naar Opdrachten bij Opdrachtgever.
7.19	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme Inhuurtarieven door werkprocessen zodanig te organiseren dat er sprake is van optimale marktwerking (concurrentiestelling). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige publicatie van de Aanvraag, dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling en marktwerking (voldoende aanbiedingen). Opdrachtnemer zal het netwerk zodanig inzetten dat dit leidt tot relevante en passende Kandidaten die binnen de Richtlijntarieven kunnen meedingen naar Opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke partijen worden toegelaten tot de aanvraagprocedure en zal de Aanvragen in elk geval uitzetten bij de door Opdrachtgever aangewezen Derden per doelgroep/functie. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek inzichtelijk te maken met welke partijen wordt en is gecommuniceerd op welk tijdstip per Aanvraag
7.20	Opdrachtnemer handelt namens de Opdrachtgever op een professionele wijze, alle door de Opdrachtgever middels Avans Flexpeople ingediende Aanvragen af, inclusief de administratieve en contractuele afhandeling. Al dan niet in het door Opdrachtnemer te gebruiken Vendor Management Systeem (VMS)
7.21	Opdrachtnemer zorgt namens de Opdrachtgever op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de inhuurprocessen en kan hiervoor haar VMS inzetten. De Bevoegde manager/medewerker zal in het systeem Avans FlexPeople de mogelijkheid hebben om Opdrachten goed te keuren. Ook de koppeling welke Externe inhuurkracht de Opdracht gaat uitvoeren vindt plaats in Avans FlexPeople.
7.22	Opdrachtnemer draagt zorg voor de screening/integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs, en Integriteitverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.
7.23	Opdrachtnemer verplicht Externe inhuurmedewerkers en Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen van Opdrachtnemer alvorens deze Externe inhuurmedewerkers/Personen worden voorgesteld aan Opdrachtgever en/of in aanmerking komen voor Opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om zowel de NOK als de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
7.24	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen. Deze wordt aan Opdrachtgever uitgereikt voor aanvang van de Raamovereenkomst.
7.25	Klachten worden binnen 24 uur opgelost en worden geëvalueerd door Opdrachtnemer. Bij ontevredenheid van Opdrachtgever wordt contact opgezocht door een onafhankelijk persoon binnen 72 uur.

Eisen 8. Contracteren (NOK) ZZP en Toeleverancier

8.1	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de complete administratieve afwikkeling van de NOK richting Opdrachtgever en Toeleverancier. Als Partijen tot overeenstemming komen, zal Avans FlexPeople de koppeling verzorgen tussen de Opdracht en de Externe inhuurkracht. De NOK (het sjabloon) wordt door Partijen na ondertekening van het Raamovereenkomst gezamenlijk opgesteld. Dit model maakt daarna uit van de Raamovereenkomst.
------------	--

8.2	Opdrachtnemer legt de "Modelovereenkomst tussenkomst van Opdrachtnemer" (sjabloon) in de implementatieperiode voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de "Modelovereenkomst tussenkomst van Opdrachtnemer" pas in gebruik wordt genomen na een schriftelijke verklaring van geen bezwaar door Opdrachtgever. Deze goedkeuring geldt ook voor eventuele wijzigingen in het sjabloon.
8.3	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke NOK geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Externe Inhuurmedewerker/Kandidaat zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
8.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor zo min mogelijk schakels (Derden, juridische entiteiten) in de inhuurketen per NOK. Opdrachtnemer registreert alle schakels tijdig en volledig in systemen van Opdrachtnemer per NOK. Opdrachtnemer registreert in elk geval de naam van alle Derden conform het handelsregister. Deze inspanningsverplichting houdt in dat Opdrachtnemer, in haar werkprocessen stuurt op het minimaliseren van het aantal schakels door onder andere Aanvragen breed/goed in de markt zetten (inclusief ZZP) en in voldoende mate invulling te geven aan de pro-active werving van Derden inclusief ZZP.
8.5	De volgende inhuurketens zijn toegestaan: 1. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) ZZP; 2. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Toeleverancier d) Medewerker; Opdrachtnemer borgt dat aangeboden Kandidaten direct gecontracteerd worden met maximaal één juridische entiteit tussen de Opdrachtnemer en de Kandidaat. Het heeft de voorkeur van Opdrachtgever om rechtstreeks zaken te doen met een ZZP. Er mag één schakel in de keten worden toegevoegd indien de ZZP hier de voorkeur aan geeft.
8.6	De volgende inhuurketens zijn niet toegestaan tenzij Opdrachtgever expliciet en voorafgaand schriftelijke toestemming verleent per NOK: 1. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) ZZP d) ZZP; 2. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) ZZP d) Werkgever e) Medewerker; 3. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Derde d) Werkgever e) Medewerker; 4. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Derde d) Derde e) ZZP; 5 Overige niet genoemde inhuurketens.
8.7	Opdrachtgever zich zal inspannen wijzigingen in de Opdracht zo snel mogelijk te communiceren. Opdrachtgever is gerechtigd NOK gedeeltelijk of in zijn geheel tussentijds te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van 5 dagen bij inzet van 1 t/m 12 weken en 1 maand bij inzet van 13 weken of meer en bij overmacht direct. Onder overmacht wordt verstaan een gebeurtenis die niet is te wijten aan de schuld van de betreffende Partij en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oproer, oorlogshandelingen, epidemieën en pandemieën, brand en ontploffing. Niet onder overmacht vallen stakingen bij de Opdrachtnemer of Derden, tekort aan Personeel bij Opdrachtnemer en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid de NOK op te zeggen, bijvoorbeeld in geval dat Externe inhuurmedewerker zijn overeenkomst bij de Opdrachtnemer opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
8.8	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een Opdracht (minimaal 6 weken van tevoren) en een dreigende budgetoverschrijding. Opdrachtnemer attendeert Bevoegde manager/medewerkers hierop.

8.9	Op basis van de NOK tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de inzet van een Externe Inhuurmedewerker bij Opdrachtgever sluit Opdrachtnemer op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af met de Externe inhuurmedewerker en Toeleverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor een juiste vertaling van de afspraken (bepalingen) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de overeenkomst die Opdrachtnemer afsluit met de Externe inhuurmedewerkers en Toeleveranciers. Opdrachtnemer neemt geen onnodige of onredelijke eisen op in deze door haar op te stellen overeenkomst. De eisen die Avans stelt dienen redelijk te zijn. De sjablonen met betrekking tot de overeenkomsten die Opdrachtnemer gebruikt, worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan eisen stellen aan de inhoud van deze sjablonen.
8.10	De looptijd van NOK wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in de Aanvraag door Opdrachtgever. In de NOK kan een afwijkende looptijd worden afgesproken indien Partijen het hiermee eens zijn. Partijen kunnen altijd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst én in overleg, één of meerdere verlengingen of wijzigingen overeenkomen.
8.11	Indien een Externe inhuurmedewerker langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk twee weken voor het einde van de NOK bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Externe inhuurmedewerker in dit geval de werkzaamheden kan vervolgen.
8.12	Een NOK kan door Opdrachtgever tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van Opdrachtgever de geleverde prestaties van een Externe inhuurmedewerker (nadat een periode tot herstel is gegeven), beneden verwachting blijven, dan wel om andere zwaarwegende redenen. Van een zwaarwegende reden is te dezen in ieder geval sprake wanneer de Externe inhuurmedewerker grove schuld of nalatigheid kan worden verweten. Deze opzegging dient te worden bevestigd door Opdrachtnemer.
8.13	Indien een Externe inhuurmedewerker gedurende de eerste acht arbeidsuren overduidelijk blijkt niet te voldoen aan de gestelde functierelevante eisen, wordt de NOK ter zake als zijnde niet gesloten beschouwd en heeft Opdrachtnemer geen recht op enige daarin overeengekomen vergoeding.

Eisen 9. Dossiervorming

9.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Derden, Toeleveranciers en Externe Inhuurmedewerkers die bij Opdrachtgever werkzaam zijn in een deugdelijk ingericht dossier. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving (onder andere bewaartermijnen en AVG) opgeslagen en bewaard. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze documenten conform de Raamovereenkomst, de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen.
------------	---

9.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, correcte en volledige dossiervorming. Deze dossiervorming betreft het verkrijgen, opslaan en beheren van alle documenten en gegevens ten aanzien van NOK, Externe Inhuurmedewerkers, Derden en/of Toeleveranciers. De dossiervorming vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer tenzij documenten en/of gegevens wettelijk gezien (ook) in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn. Documenten en gegevens die wettelijk gezien in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn, worden tijdig, volledig en deugdelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd dan wel digitaal verzonden. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van Externe Inhuurmedewerkers, Derden en Toeleveranciers op juistheid voordat deze worden aangeboden Opdrachtgever.
9.3	Opdrachtnemer is verplicht: a) alle openbare (belasting)autoriteiten toegang te verlenen tot zijn administratie en in dat verband volledig mee te werken aan audits en inspecties; b) de kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van haar verplichtingen op grond van deze eis voor zijn rekening te nemen; c) ten aanzien van alle Derden/Toeleveranciers alle verplichtingen volledig af te dwingen die Opdrachtnemer contractueel of anderszins inzet ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst; de uitvoering van de verplichtingen als bij c beschreven actief te controleren.
9.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Opdrachtgever via het VMS te allen tijde volledige toegang heeft tot de digitale dossiers van de Externe Inhuurmedewerkers met inachtneming van hetgeen gesteld in de AVG.
9.5	Opdrachtnemer stemt ermee in dat de Opdrachtgever op elk gewenst moment kan (laten) controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer.
9.6	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én Ten aanzien van de bewaarplicht worden de wettelijke termijnen gehanteerd. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
9.7	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten (op persoonlijke titel) opvragen, bewaren en actueel houden: 1) een door de Externe Inhuurmedewerker / Toeleverancier getekende overeenkomst met de Toeleverancier of modelovereenkomst; 2) een door de Externe Inhuurmedewerker getekende verklaring met betrekking tot integriteit; 3) kopieën van relevante diploma's en certificaten voor de functie; Daarnaast vraagt Opdrachtnemer per kwartaal een verklaring betalingsgedrag Belastingdienst op en levert deze aan bij Opdrachtgever.

9.8	Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval onderstaande gegevens in de systemen van Opdrachtnemer. Tijdens de implementatiefase wordt in detail afgestemd welke gegevens in de eigen administratie van Opdrachtnemer en/of Derden geregistreerd worden. Gegevens worden door Opdrachtnemer geregistreerd zover noodzakelijk. Opdrachtnemer borgt de vereisten vanuit de vigerende wet- en regelgeving (o.a. AVG). Opdrachtnemer registreert conform vigerende wet en regelgeving, in elk geval: volledige naam van Externe inhuurmedewerkers conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en e-mailgegevens; geboortedatum en geboorteplaats;; nationaliteit; het soort identiteitsbewijs, het nummer en de geldigheidsduur, naam (juridisch) werkgever; alle schakels (Derden) in de inhuurketen; naam-, adres- en woonplaats van de Toeleverancier en het inschrijvingsnummer van de Toeleverancier bij de Kamer van Koophandel; datum aanvang Opdracht bij Opdrachtgever; einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, salarisschaal v/d functie conform richtlijntarieven, niveau in de schaal, Inhuurtarief per uur(soort) exclusief BTW; Soort Opslag, Opslag , kostenplaats Opdrachtgever, projectnummer Opdrachtgever; afdelingsnaam Opdrachtgever; contactpersoon Opdrachtgever; fiatteur van bestede/gewerkte uren; Bevoegde manager/medewerker, aantal te werken uren per week; statussen van alle afgesproken controles en toetsen.
9.9	Voor ZZP is het volgende artikel van toepassing: Opdrachtnemer registreert conform vigerende wet en regelgeving, in elk geval: volledige naam van ZZP conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en emailgegevens; geboortedatum en geboorteplaats; nationaliteit; naam ondernemer conform handelsregister, KVK-nummer, nummer Modelovereenkomst en opdrachtomschrijving; datum aanvang Opdracht bij Opdrachtgever; einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inzet, en niveau in de schaal behorende bij de werkzaamheden/de opdracht, tarief per uur exclusief BTW; Opslag, kostenplaats Opdrachtgever, projectnummer Opdrachtgever; afdelingsnaam Opdrachtgever; contactpersoon Opdrachtgever; Bevoegde manager/medewerker, fiatteur van ontvangstverklaringen en statussen van alle afgesproken controles en toetsen.

9.10	Opdrachtnemer erkent de bevoegdheid van (overheids)instanties zoals Autoriteit Persoonsgegevens om informatie in te winnen bij/van Opdrachtnemer. Ook kan door autoriteiten en (overheids)instanties informatie ingewonnen worden over door Opdrachtnemer ingeschakelde Derden of de externe accountant van Opdrachtnemer omtrent de Diensten. De instantie kan onderzoek doen of laten doen bij Opdrachtnemer of bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde Derden. Het onderzoek kan zich richten op de bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen met betrekking tot de verleende Diensten. a) Opdrachtnemer verplicht zich om aan dergelijke informatie verzoeken en onderzoeken de volledige medewerking te verlenen. b) Opdrachtnemer draagt -voor zover nodig- er zorg voor dat door haar ingeschakelde Derden en haar (externe) accountant eveneens volledige medewerking verleent aan deze controlewerkzaamheden. c) Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om blijvend te voldoen aan het bepaalde in de toepasselijke wet-, en regelgeving. d) Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte, indien een bedrijf, instantie of andere autoriteit zich bij Opdrachtnemer meldt met het verzoek controlewerkzaamheden uit te willen voeren in het kader van de Raamovereenkomst. De kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van haar verplichtingen op grond van deze eis zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.11	Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: Naam juridische entiteit; kvk nummer, uittreksel(s) kamer van koophandel; registratie nr. SNA register, status controle of juridische entiteit conform Waadi is opgenomen in het handelsregister.
9.12	Opdrachtnemer zorgt ervoor alle Externe inhuurmedewerkers voor aanvang van de werkzaamheden gecheckt zijn op identiteit aan de hand van een identiteitstoets.
9.13	Iedere wijziging die betrekking heeft op de NOK zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het digitale dossier van de Externe Inhuurmedewerker. Indien hier sprake van is, dient hiervoor een addendum document aan het dossier in Avans FlexPeople vastgelegd te worden.
9.14	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van Externe inhuurmedewerkers en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever.
9.15	Voor aanvang van de Opdracht (inhuurperiode), dient Opdrachtnemer het dossier van de Externe inhuurmedewerker en Toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd.
9.16	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.
9.17	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever ook de door haar afgesloten overeenkomsten met Externe inhuurmedewerkers / Toeleveranciers. Minimaal 5 dagen van te voren wordt de audit / controle door Avans kenbaar gemaakt.

Eisen 10. Exit plan	
10.1	Als onderdeel van de Aanbesteding stellen Partijen een "Exit-plan" op. Het Exit-plan heeft betrekking op het bepalen van de relatie tussen Partijen nadat de Raamovereenkomst is beëindigd.
10.2	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst de Dienst op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "Exit-periode". Het behoud van continuïteit van de Dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Dienstverlening.
10.3	De "Exit-periode" duurt in beginsel maximaal 3 maanden na het beëindigen of ontbinden van de Raamovereenkomst. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
10.4	Gedurende de "Exit-periode", ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienstverlening.
10.5	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever
10.6	Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdt Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en de Raamovereenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van Opdrachtnemer. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal twee dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever. Het controlemoment zal in overleg plaatsvinden.