

BIJLAGE

Programma van Eisen, Communicatieadvies (Perceel 1)

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Communicatie 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	De medewerkers van Opdrachtnemer dienen 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 (veiligheids)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 Opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gederfde omzet. Het vereiste niveau van veiligheid van Avans is maatgevend indien dat hoger is dan de wetgever vereist of beoogt. Voor zover in het Beschrijvend Document niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.
1.3	De internationale sociale voorwaarden zijn van toepassing. Zie https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden
1.4	Opdrachtnemer is bereid om studenten, werkveld en medewerkers van Avans te bevragen en te betrekken bij opdrachten.

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 volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: - De Raamovereenkomst inclusief Bijlagen en documenten; - De laatste Nota van Inlichtingen; - Indien van toepassing de Nota('s) van Inlichtingen tussen de 1^e en de laatste Nota van Inlichtingen waarbij de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen voorrang heeft boven de eerder gepubliceerde Nota van Inlichtingen; - De eerste Nota van Inlichtingen; - Het Beschrijvend Document zoals gepubliceerd op d.d. 7 februari 2023. inclusief Bijlagen - De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans - De Inschrijving van Opdrachtnemer inclusief Bijlage(n).
2.3	Opdrachtnemer informeert Avans zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden
2.4	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Avans aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst 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.
2.5	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
2.6	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. - Bescherming van data - Gebruik van marketing gerelateerde data
2.7	Gebruikersaccounts voor system as a service diensten worden aangemaakt op naam van Avans en inloggegevens worden overgedragen. Alleen na expliciet akkoord van Avans worden deze accounts aangemaakt en gebruikt op naam van Opdrachtnemer.
2.8	Fouten, tekorten of andere zaken die afwijken van de opdrachtcriteria m.b.t. de productie van offline en online middelen worden geheel kosteloos door Opdrachtnemer vervangen door (een) nieuw(e) middel(len). Spend voor productie die niet correct is, wordt gecompenseerd. In onderling overleg tussen Avans en Opdrachtnemer wordt de

	kortst mogelijke termijn afgesproken waarop de fouten, tekorten of andere zaken die afwijken hersteld kunnen worden.
2.9	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een overdracht aan de mogelijk nieuwe Opdrachtnemer van Avans, dan wel aan Avans zelf. Deze overdracht betreft alle documenten, files, templates, informatie, gebruikersaccounts en dergelijke die Opdrachtnemer in haar bezit heeft betreffende Avans. Deze overdracht maakt onderdeel uit van de Raamovereenkomst en leidt niet tot enige kosten voor Avans danwel voor de mogelijke opvolger van Opdrachtnemer. Overdracht is uiterlijk 2 weken na de einddatum van de Raamovereenkomst opgeleverd.
2.10	Het advies, de rapportages en evaluaties zijn vrij van rechten en komen ongelimiteerd en exclusief in het bezit van Avans. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate documentatie van alle documenten in relatie tot deze opdracht.

Eisen 3. Financieel

3.1	De Raamovereenkomst heeft een basisduur van twee (2) jaar en kan vier (4) maal met de periode van telkens maximaal twaalf (12) maanden verlengd worden, mits Avans Hogeschool dit minimaal zes (6) maanden voor de einddatum van de Raamovereenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maakt aan inschrijver. Indien niet expliciet wordt verlengd eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege.
3.2	De aangeboden tarieven zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief BTW.
3.3	De door Inschrijver aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, reistijd, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor het opstellen van offertes, voorbereidende werkzaamheden, uit te werken verslagen/rapportages etc.
3.4	De geboden tarieven of de geboden opslagpercentages liggen vast gedurende de duur van de Raamovereenkomst.
3.5	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 1 januari 2025 te wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: Dienstprijzen; index (2015=100) > Bedrijfstaking Reclame en Marktonderzoek index. De indexeringsindex wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers. Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening, index 2010=100, 2002-2017 (cbs.nl) . Inschrijver dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring door Avans 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.

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie	
4.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst. De accountmanager heeft bewezen ervaring in het managen van een relatie met vergelijkbare omvang en complexiteit als Avans. De accountmanager waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en zorgt ervoor dat de contractmanager voor Avans op een juiste en prettige manier kunnen samenwerken met Avans.
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 te 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	Avans wenst zich het recht voor te behouden om bij een aantoonbare "mismatch" tussen haar projectleider en de projectleider/accountmanager van opdrachtnemer, een andere projectleider/accountmanager toegewezen te krijgen. Dit geldt ook voor de centrale contactpersoon van Opdrachtnemer (zie eis 4.1) Het verzoek dient met redenen omkleedt te zijn.
4.4	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: 1. Tweewekelijks bilateraal overleg tussen accountmanager en contactpersoon van Avans over lopende zaken. 2. Maandelijks overleg (9 a 10 x per jaar i.v.m. vakantieperioden). Periodiek dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Terugblik op werkzaamheden de periode ervoor en roadmap voor de komende maanden; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten; • Nieuwe trends of ontwikkelingen. Van dit periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. 3. Tactisch overleg (Management rapportage en prestatiemeter) Dit overleg wordt elke 4 maanden ingepland, te weten in begin september, in begin januari en in begin mei. Per voornoemde periode dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Resultaten over de afgeronde periode op hoofdlijnen m.b.t. belangrijkste pijlers, KPI's en doelen; • Vooruitblik & actiepunten.

	Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. 4. Strategisch overleg Eén (1) keer per jaar (uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van het eerste contractjaar) en de daaropvolgende jaren van de Raamovereenkomst, dient een overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Avans. 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. De verslaglegging is aan Opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Avans. Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.
4.5	Opdrachtnemer biedt transparantie in kosten, uren en opbouw van offertes. Opdrachtnemer houdt uren pacing up-to-date en geeft op elke gewenst moment inzicht hierin. Elke maand stuurt Opdrachtnemer een overzicht van de gemaakte uren.
4.6	Opdrachtnemer is in staat om in uitzonderingsgevallen desgevraagd spoedopdrachten uit te voeren. Opdrachtnemer levert in dergelijk geval een concept binnen 24 uur. Eventuele meerkosten voor een spoedopdracht geeft u op in de offerte en worden in overleg met de Opdrachtgever besproken en vastgesteld.
4.7	Opdrachtnemer hanteert een planning en communiceert duidelijk over de tussentijdse stappen in die planning. Men communiceert duidelijk over wanneer welk resultaat verwacht mag worden.
4.8	Opdrachtnemer denkt proactief mee bij opdrachten en doet suggesties om de opdracht te verbeteren.

Eisen 5. Kwaliteitseisen

5.1	Avans hanteert een zgn. Prestatiemeter, welke elke 4 maanden wordt besproken met de contractbeheerder 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, deze dient minimaal een 7 (op een schaal van 1 tot 10) te zijn. De Prestatiemeter omvat de meest relevante contractafspraken- en doelen (vastgesteld vanuit de aanbestedingsdocumenten en offerte van Avans). 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. De Prestatiemeter is een levend document gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Er kunnen onderwerpen worden toegevoegd danwel verwijderd, naar gelang de relevantie op dat moment.
5.2	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren of op het afgesproken niveau te houden. De Prestatiemeter is een graadmeter die meespeelt in de beslissing inzake verlenging van de Raamovereenkomst.
5.3	Op basis van de Prestatiemeter wordt drie (3) keer per jaar de geleverde prestatie beoordeeld. Indien nodig wordt op basis van de uitkomst van de Prestatiemeter bijgestuurd. Indien de Prestatiemeter onder de norm is, wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse gemaakt en door Opdrachtnemer planmatig een verbetertraject ingezet. De Opdrachtnemer zal binnen twee (2) weken na de periodieke bespreking een bondig verbeterplan met tijdspad aan Avans overleggen.
5.4	Rapportages worden gevraagd en ongevraagd opgeleverd en sluiten qua timing, inhoud en opmaak aan bij rapportages die Avans zelf maakt tbv interne rapporten en managementinformatie.
5.5	Campagnes en activiteiten worden opgezet in bepaalde structuren, met inachtnaam van standaard kpi's en doelstellingen. Opdrachtnemer wordt geacht deze structuren aan te houden en slechts in overleg met en na akkoord van Avans aan te passen. Opdrachtnemer werkt volgens standaarden die gangbaar zijn in en compatible met vaste en nieuwe standaarden in de markt (oa browsers, online platformen etc). Na de start van de Raamovereenkomst worden deze standaarden tussen Opdrachtnemer en Avans nader afgestemd.
5.6	Het accountteam van Opdrachtnemer is de vaste kern waarmee Avans communiceert. Het accountteam bevat een accountmanager met aantoonbare ervaring in accountmanagement in complexe organisaties en een senioriteit waarmee hij / zij goed kan schakelen tussen verschillende lagen binnen de organisatie. Tevens een vaste kern met specialisten die op de hoogte is van de vaste waarden van Avans (o.a. positionering, Employer Value Proposition en huisstijl) en van relevante nieuwe ontwikkelingen bij Avans. Binnen dit vaste team is alle expertise aanwezig op alle gewenste niveaus om de gevraagde dienstverlening voor Avans uit te voeren. Bij overname van werkzaamheden door collega's van Opdrachtnemer worden nieuwe teamleden door Opdrachtnemer zelf en op kosten van Opdrachtnemer ingewerkt. Opdrachtgever wordt bij personele wijzigingen voorafgaand geïnformeerd door Opdrachtnemer.
5.7	Twee (2) keer per jaar wordt er een inspiratiesessie georganiseerd voor de interne Avans organisatie waarin de Opdrachtnemer nieuwe invalshoeken, constatering en innovaties presenteert die relevant zijn voor Avans. Dit kan in de vorm zijn van een webinar, maar indien gewenst ook ten minste één (1) keer per jaar op locatie. Deze sessies zijn op kosten van de Opdrachtnemer.
5.8	Bij het ontwerp/creatie van middelen wordt er middels het vier ogen principe' een final check gedaan door een senior functie bij de Opdrachtgever. Dit om onnodige fouten te voorkomen.

Eisen 6. Bestellen en Betalen	
6.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op 1 emailadres voor ontvangst van orders.
6.2	Onder vermelding van het Proquiro-nummer verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur naar: crediteuren@avans.nl De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van de Opdrachtnemer; • Adressering Avans, deze luidt; Avans Hogeschool Crediteurenadministratie Postbus 90116 4800 RA Breda • BTW identificatienummer van de Opdrachtnemer; • Het toegepaste btw percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW bedrag; • De vergoeding excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer /-referentie (verstrekst door Avans); • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van Avans. Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.
6.3	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format en indien beschikbaar ook in XML – 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.
6.4	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
6.5	Opdrachtnemer factureert per bedrijfsonderdeel, het is niet mogelijk om op 1 factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren.
6.6	Facturatie dient per opdracht te geschieden.
6.7	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.
6.8	Avans hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
6.9	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient Opdrachtnemer hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Avans met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen. Meerwerk wordt niet zonder meer betaald. Opdrachtnemer maakt op tijd inzichtelijk als meerwerk nodig is en wat de redenen ervan zijn. Meerwerk kan pas uitgevoerd worden bij akkoord van Avans.
6.10	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten' leveranciers Avans. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
6.11	Avans Hogeschool koopt mediabudget voor online kanalen (Google, LinkedIn, Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok, etc.) direct in bij het desbetreffende advertentieplatform. Tenzij anders overeengekomen. Dit wordt per opdracht bepaald.

6.12	De Opdrachtnemer brengt de contractmanager / kernteam bij DMCS altijd op de hoogte wanneer een andere dienst of academie dan DMCS een opdracht inkoop.
6.13	Opdrachtnemer specificeert op iedere offerte het totale bedrag van de opdracht exclusief btw, de btw en het totale bedrag van de opdracht inclusief btw.
6.14	De Opdrachtnemer mag een opdracht of offerte pas als akkoord beschouwen wanneer zij via onze inkoopafdeling een inkooporder hebben ontvangen met Proquro-nummer (PQ)
6.15	De Opdrachtnemer specificeert tijd die wordt besteed aan diverse werkzaamheden bij het uitvoeren van de opdracht (inclusief projectmanagement, etc.) in offertes en voortgangsrapporten m.b.t. urenbestedingen.

Eisen 7. Migratie en implementatie

7.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 5 juni 2023. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer doet een voorstel voor wat betreft inwerkperiode (duur/inhoud) en bijbehorende kosten die daarmee gemoeid zijn. Er dient daarbij ook rekening gehouden te worden met een brede kennismaking met relevante onderdelen in de organisatie voor het verkrijgen van draagvlak en nadere uitleg van de opdrachtverstrekking. Avans draagt zorg voor een adequate ondersteuning en afstemming hierin gedurende deze periode en neemt 50% van de kosten voor deze inwerkperiode (na overleg) op zich.
7.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening in deze transitieperiode.
7.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden 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. Opdrachtnemer garandeert tevens dat alle overige informatie en bestanden zullen worden overgedragen aan Avans. Tevens zal er een volledige overdracht plaatsvinden van zowel afgeronde als eventueel nog lopende projecten, zodat Avans geen hinder zal ondervinden van de overgang.

Eisen 8. Personeel

8.1	Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat te allen tijde voldoende personeel aanwezig is om de afgesproken dienstverlening te kunnen bieden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele <u>uitdagingen</u> , zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde worden gehaald. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht. De medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij voor Avans gaan werken.
8.2	Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst een 'dedicated' accountteam samen waarmee de medewerkers van Avans contact kunnen opnemen en dat dit team een vaste samenstelling zal kennen en niet aan frequente wijzigingen onderhevig is (dit laatste ter beoordeling aan Avans). Naast een adequate bezetting van dit accountteam, waarborgt Opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening en is hij zich bewust van het feit dat de teamleden op een juiste en prettige wijze moeten kunnen samenwerken met de contactpersonen van Avans. Mocht Avans

	constateren dat de samenwerking niet op prettige en/of functionele wijze verloopt dan zal het accountteam op verzoek van Avans worden aangepast.
8.3	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de Raamovereenkomst over de bedrijfsvoering van Avans blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst.
8.4	Opdrachtnemer dient rekening te houden met flexibele inzet van de medewerkers bij speciale verzoeken van Avans c.q. onvoorziene omstandigheden van/bij Avans.
8.5	Kosten voor de overdracht van werkzaamheden voor Avans aan een nieuwe specialist bij Opdrachtnemer komen niet voor rekening van Avans.

Eisen 9. Samenwerking en bereikbaarheid

9.1	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 08:30 tot 18:00uur. De accountmanager is tijdens werkdagen mobiel bereikbaar in de tussenliggende periode ingeval van een calamiteit en is gemandateerd om te handelen namens Opdrachtnemer.
9.2	De opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure voor het aanmelden en afhandelen van klachten. Hierin zijn ten minste de volgende onderdelen beschreven: - De klachteningang voor klachten (email, telefonisch, portal) - De registratie - De wijze van terugkoppeling Binnen maximaal vijf werkdagen ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en oplossingstermijn en de naam van contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van oplossing aan de zijde van de opdrachtnemer). Klachten worden via Avans gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de opdrachtnemer.
9.3	Contactmomenten kunnen telefonisch, via de mail, via Microsoft Teams en Sharepoint waarbij de mogelijkheden voor fysieke bijeenkomsten ook blijven bestaan (al naar gelang behoefte en noodzaak).
9.4	Opdrachtnemer is bereid om naar Avans locaties te komen voor samenwerking of overleggen.
9.5	Opdrachtnemer is bereid zich aan te passen naar de agile manier van werken van Avans.
9.6	Opdrachtnemer zorgt voor adequate documentatie van gebruikte software en op maat gemaakte functies voor Avans Hogeschool.
9.7	Opdrachtnemer streeft naar een goede samenwerking met andere leveranciers en samenwerkingspartners van Avans. Dit betekent dat ook helder en tijdig de verwachtingen richting Avans aangegeven worden.
9.8	Opdrachtnemer dient bij opdrachten zoveel mogelijk de doelgroep te betrekken om het geleverde werk, ook tussentijds, bij hen te toetsen.
9.9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook werkzaamheden uitvoeren voor Avans de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.

Eisen 10. Naderende opdracht

10.1	Na gunning van de opdracht stellen we met de Opdrachtnemer het werkproces vast. Hierin komen wat betreft inhoud & timing ten minste de volgende onderdelen aan bod: • Briefing
-------------	--

	• Debriefing • Offerte (na debriefing binnen vijf (5) werkdagen offerte beschikbaar) • Akkoord • Uitvoering (incl. oplevering, correctierondes, etc.) • Verantwoordelijkheden • Meerwerk
10.2	Per nadere opdracht is er één ervaren en vast contactpersoon vanuit opdrachtnemer, die de totale opdracht overziet en verantwoordelijk is voor de uitvoering van desbetreffende nadere opdracht.