

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Intermediair sportabonnementen en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde Prestatie.

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.
------------	---

Eisen 2. Juridisch

2.1	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.
2.2	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 verhaal aanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.

Eisen 3. Commercieel

3.1	De prijs van een abonnement wordt vastgesteld door de sportlocatie. Dit is het reguliertarief dat op de sportlocatie gehanteerd wordt en hier heeft de Opdrachtnemer geen invloed op.
3.2	Opdrachtnemer informeert de medewerkers maximaal transparant over de abonnementsopties, voorwaarden en bijkomende faciliteiten.
3.3	Tot wijziging of wederopzegging wordt het abonnement van een medewerker automatisch verlengd voor eenzelfde periode. Na eerste verlenging kan de medewerker zijn abonnement beëindigen met een opzegtermijn van één maand (Wet

	van Dam). Eventueel resterende abonnementsgelden worden door Opdrachtnemer naar rato gerestitueerd.
3.4	In geval van langdurige blessure of letsel van een medewerker, waardoor medewerker langdurig (minimaal 4 weken waarbij op medewerker op verzoek van Opdrachtnemer een doktersverklaring kan overleggen) geen gebruik kan maken van het abonnement, kan met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer een abonnement tijdelijk worden stopgezet. De einddatum van het abonnement wordt verlengd met de duur van een tijdelijke stopzetting van maximaal 6 maanden.
3.5	Indien een gekozen sportlocatie om welke reden dan ook geen sportfaciliteiten (meer) kan verschaffen en dit langer dan 4 weken duurt, kan de medewerker het abonnement beëindigen vanaf het moment dat de medewerker de verhindering kenbaar maakt bij de Opdrachtnemer.
3.6	Indien het abonnementsgeld niet per incasso in rekening kan worden gebracht bij de medewerker (bijvoorbeeld omdat er op het moment van incasso onvoldoende saldo aanwezig was op de bankrekening van de medewerker), stuurt Opdrachtnemer ten minste drie betalingsherinneringen. De eerste twee betalingsherinneringen hebben ten minste een betaaltermijn van zeven dagen, de laatste betalingsherinnering een betaaltermijn van veertien dagen. Pas als de medewerker niet aan deze laatste termijn heeft voldaan, is sprake van verzuim.

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 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: 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: • Beoordeling van de kwaliteit van de Prestaties van de in de voorafgaande maanden. • Voortgang en eventuele knelpunten. Van het periodieke overleg dient een verslag te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Na de eerste drie (3) contractmaanden worden de overlegmomenten per kwartaal ingepland. Per kwartaal 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: • Managementrapportage; - Aantal aangesloten sport locaties binnen Noord-Brabant (toe-en afname) - Aantal deelnemende medewerkers en op welk locatie zij sporten

	- Aantal nieuwe leden per maand - Binnen gekomen meldingen/verzoeken/klachten, zowel aantal als omschrijving van de melding/verzoek/klacht. • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken. Van dit overleg dient een verslag te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Een (1) keer per jaar (uiterlijk vier maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daarop volgende jaren van de Raamovereenkomst, dient een strategisch 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; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • 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.
4.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.

Eisen 5. Werkgeversbijdrage en Betalen	
5.1	Opdrachtnemer brengt de abonnementskosten (reguliere tarief) van de werknemer minus de werkgeversbijdrage in rekening door middel van een automatische incasso van het rekeningnummer van de werknemer.
5.2	Avans voldoet een werkgeversbijdrage aan Opdrachtnemer. De factuur van de Opdrachtnemer aan werkgever voor de werknemersbijdrage is gebaseerd op het aantal deelnemende sporters zoals bekend en aanwezig op het platform en bedraagt een bedrag van EUR 25 per abonnement per maand. Indien het abonnementsgeld onder de EUR 25 per maand is dan wordt de abonnementsprijs in rekening gebracht.
5.3	Onder vermelding van het Proquiro-nummer verzendt Opdrachtnemer maandelijks 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 exclusief 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 Avans. • Naam medewerker (abbonementhouder) • Naam sportschool (waar abonnement loopt) • Type abonnement Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.
5.4	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.
5.5	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient die 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.

Eisen 7. Migratie en implementatie

7.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 april 2024. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Inschrijver garandeert dat de door Avans gevraagde Prestaties vanaf 1 april 2024 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/ overgenomen.
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 de 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.
7.4	Wanneer een deelnemer reeds ingeschreven staat bij zijn of haar sportlocatie, dan worden er door de Opdrachtnemer geen registratie-/inschrijfkosten (of enige andere kosten) aan werknemer in rekening gebracht.
7.5	Wanneer een deelnemer reeds staat ingeschreven bij zijn of haar sportlocatie wordt door Opdrachtnemer het particuliere abonnement opgezegd en wordt er een nieuw gelijksoortig abonnement afgesloten door de Opdrachtgever voor de medewerker.

Eisen 8. Eisen m.b.t. de dienstverlening

8.1	De voertaal van Opdrachtnemer is Nederlands.
8.2	Opdrachtnemer stelt een beveiligde Portal ter beschikking waar Opdrachtgever; - De overeenkomst kan inzien; - Inzien welke werknemers een lopend abonnement hebben; - Per werknemer inzichtelijk welke sportlocatie, soort abonnement, gefactureerd bedrag aan medewerker; - Facturen aan werkgever kan inzien.

	En waar medewerker; - Informatie over sport aanbod, soort abonnementen, prijzen ed. kan inzien; - Inzien van eigen facturen - Kan aanmelden/ afmelden en wijzigingen kan doorgeven
8.3	Bij aanmelding van medewerker zal Opdrachtnemer bij Opdrachtgever checken of desbetreffende persoon in dienst is bij Avans. Na bevestiging van Avans kan de aanmelding verder verwerkt worden. Is er sprake van een afwijzing wordt aanvrager door Opdrachtnemer geïnformeerd.
8.4	Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal tussen 8:30 en 17:00 telefonisch bereikbaar voor inhoudelijke ondersteuning van medewerkers van de oplossing. Daarbuiten minimaal digitaal (per e-mail, webformulier of anders)
8.5	Op de dag van ingaan van de Raamovereenkomst, of wanneer bij de implementatie anders is afgesproken, moet de website, portal en werkwijze eromheen operationeel zijn en zijn de instructies gecommuniceerd aan de gebruikers.
8.6	De website en portal zijn 24/7 te benaderen voor medewerkers van Avans
8.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de administratie m.b.t. • Ledenadministratie zoals, maar niet uitsluitend; aanmelden/wijzigen/stopzetten via eigen portal/website • Financiële administratie zoals, maar niet uitsluitend; verrekening werkgeversbijdrage
8.8	Medewerker heeft de mogelijkheid een sportlocatie aan te dragen als deze niet is aangesloten. Opdrachtnemer benadert deze sportlocatie binnen een week. De medewerker is kwestie ontvangt binnen 10 werkdagen een voorstel.

Eisen 10. Eisen m.b.t. non functionels	
10.1	Opdrachtnemer is in staat om te adviseren over een voor Avans Hogeschool passende inrichting van het systeem, als ook over een efficiënte(re) en effectieve(re) inrichting van de voor deze aanbesteding in scope zijnde processen. Tijdens en na implementatie.
10.2	De gebruikers van Avans worden actief betrokken bij wijzigingen in het systeem zodat deze door een hands-on leercurve worden meegenomen voor optimale kennisoverdracht.
10.3	Het systeem is beschikbaar in het Nederlands, wenselijk is ook Engels en biedt zodoende online een Nederlandstalige en wenselijk een Engelstalige hulpfunctie.
10.4	Vertrouwelijke data (waaronder persoonsgegevens en/of bedrijfsgegevens) van Avans is bij voorkeur opgeslagen in Nederland en tenminste in de EU/EER conform GDPR (AVG).
10.5	Op verzoek van Avans dient Opdrachtnemer gedurende de gehele contractperiode zijn procedure m.b.t. data-compromittering te kunnen overhandigen.
10.6	Op verzoek van Avans dient leverancier gedurende de gehele contractperiode zijn procedure m.b.t. Security Incident Management te kunnen overhandigen.
10.7	Toegang tot het systeem kan worden geregeld door middel van autorisaties. Hierbij moet het mogelijk zijn om: - op basis van autorisatieregels functionaliteiten wel/niet beschikbaar te stellen; - bepaalde informatie, afhankelijk van de autorisatie, wel of niet in te kunnen zien, in te kunnen voeren of te muteren; Op basis van RBAC en ABAC. - Indien gewenst vanuit Avans, dient voor strenge autorisaties step up authenticatie mogelijk te zijn.
10.9	Indien een domein van Avans (<dienst>.avans.nl) wordt gebruikt voor het benaderen van het systeem als webdienst, worden alleen door Avans uitgegeven SSL certificaten gebruikt.
10.10	SSL/TLS verbindingen zijn geconfigureerd volgens de best practices te vinden op https://www.ssllabs.com/projects/best-practices/index.html en de webtoegang voor het systeem scoort in de test op https://www.ssllabs.com/ssltest/ minimaal een A.
10.11	De oplossing dient de mogelijkheid te bieden voor import en export van bulkbestanden.
10.12	De gebruikersinterface (front-end) op laptop of desktop is bij voorkeur webbased, is OS-onafhankelijk (Windows, Linux, MAC-OS) en werkt via de meest gangbare internetbrowsers (minimaal Chrome en Edge), bij voorkeur zonder aanpassingen in de browserinstellingen te hoeven doen, of software/plugins te installeren. De ondersteunde versie dient minimaal N-1 te zijn. Voor gebruik op mobiele devices (IOS en Android) is gebruik van speciale apps geen bezwaar. De leverancier volgt ontwikkelingen op het gebied van de gangbare Operating Systems en browsers.