

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Organisatie- en teamontwikkeling 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. Juridisch	
1.1	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.
1.2	<p>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.</p> <p>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.</p>
1.3	<p>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.</p> <p>Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • Aansprakelijkheid; • Planning en samenhang andere activiteiten.
Eisen 2. Commercieel	
2.1	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 1 januari 2027 wijzigen.

	<p>De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: Dienstprijzen, dienstverlening en transport; index (2021=100), Dienstenprijsindex (DPI). De indexering wordt bepaald door het jaarindexcijfer voorafgaand aan het te indexeren jaar. Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED.</p> <p>Oprachtnemer 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.</p> <p>Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p>
2.2	<p>De door Oprachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief maar niet uitputtend salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten.</p>

Eisen 3. Communicatie en managementinformatie

3.1	<p>Oprachtnemer 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 .</p>
3.2	<p>Oprachtnemer 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.</p>
3.3	<p>Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Oprachtnemer en Avans. De volgende overlevormen worden onderscheiden:</p> <p>Driemaal per jaar dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Oprachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maanden afgeronde opdrachten, inclusief de klanttevredenheid; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten; • Optimalisatie dienstverlening Oprachtnemer naar Avans; <p>Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Oprachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.</p> <p>Eenmaal per jaar uiterlijk 4 maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daaropvolgende jaren van de Raamovereenkomst, dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Oprachtnemer en Avans.</p> <p>Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter. • Evalueren van en optimaliseren van de dienstverlening; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ kostenverlaging/doelen binnen de Ambitie 2025; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode/ contractjaar; • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst. <p>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.</p>
3.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.

Eisen 4. Kwaliteitseisen

4.1	Avans hanteert de Prestatiemeter. De concept Prestatiemeter is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Opdrachtnemer gaat akkoord met de systematiek van de Prestatiemeter. Avans zal de gestelde KPI's jaarlijks beoordelen op relevantie en houdt zich het recht voor deze in overleg met Opdrachtnemer aan te passen. Hierin kan Opdrachtnemer suggesties doen.
4.2	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde managementinformatie ten behoeve van de Prestatiemeter en verzendt deze naar de contactpersoon van Avans.
4.3	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren.

Eisen 5. Bestellen en Betalen

5.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één emailadres voor ontvangst van orders.
5.2	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. Eventuele extra kosten worden alleen bij uitzondering geaccordeerd door Opdrachtgever. Enkel met een vooraf gegeven akkoord kunnen extra kosten worden gefactureerd.
5.3	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten'. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
5.4	Opdrachten worden na afloop van een traject gefactureerd.
5.5	Bij omvangrijke en/of langlopende trajecten is tussentijds factureren mogelijk, alleen na uitdrukkelijk akkoord van Avans. Dit wordt per traject bepaald.

Eisen 6. Migratie en implementatie

6.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 augustus 2025. 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 augustus 2025 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.
------------	--

6.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijkheid 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	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.

Eisen 7. Eisen m.b.t. de dienstverlening	
7.1	De door Opdrachtnemer in te zetten adviseurs/begeleiders beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Avans heeft enkele Engelstalige opleidingen. Opdrachtnemer heeft adviseurs/begeleiders tot haar beschikking die de Engelse taal in woord en schrift uitstekend beheersen.
7.2	Alle in te zetten medewerkers van de Opdrachtnemer zijn bevoegd bijvoorbeeld middels relevante opleidingen / certificeringen of relevante ervaring.
7.3	Opdrachtnemer draagt zorg dat de in te zetten medewerkers zich houden aan de huisregels van Avans en ziet toe op het nakomen van de huisregels door derden. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de van toepassing zijnde huisregels, veiligheidsvoorschriften en instructies worden opgevolgd en nageleefd.
7.4	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.
7.5	De trainers zijn, bij aanvang van trajecten, volledig op de hoogte van de (klant)vraag, organisatiecontext en de deelnemers/doelgroep van het traject.
7.6	Ten aanzien van de bovenstaande gestelde eisen omtrent de in te zetten medewerkers geldt, dat indien daartoe naar het oordeel van Avans aanleiding bestaat, Avans onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door Avans geselecteerde medewerk(st)er kan eisen. Avans zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.
7.7	Opdrachtnemer denkt proactief mee in het efficiënt uitvoeren van trajecten, bijvoorbeeld in de vorm van e-learning of blended learning.
7.8	Opdrachtnemer dient bij uitval van de adviseur/begeleider de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen door onmiddellijke en volledige vervanging.
7.9	De trajecten vinden op de locaties van Avans plaats (huidige locaties bevinden zich in Breda, Den Bosch, Roosendaal en Tilburg), of op externe locaties indien aanvrager dat aangeeft.
7.10	Al het eventueel door Opdrachtnemer in een training aangeboden lesmateriaal is in de Nederlandse taal opgesteld. Of in de Engelse taal indien een traject voor een Engelstalige opleiding wordt gegeven.
7.11	Opdrachtnemer zet zich in voor co-creatie met Avans. Waarbij Opdrachtnemer kennis inbrengt en vergaart maar ook leerervaringen binnen trajecten bij Avans integreert in nieuwe trajecten en Avans over informeert. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht en maakt onderdeel uit van de dienstverlening.

Eisen 8. Eisen m.b.t. Proces bij opdrachten binnen de Raamovereenkomst	
8.1	Per aanvraag wordt door de aanvrager en DP&O bepaald of de aanvraag extern wordt belegd of intern (of beide).

	<p>Enkelvoudige teamtrajecten: begeleiding van slechts 1 team of trajecten van maximaal 3 dagen kunnen één op één worden gegund aan één van de raamcontractanten.</p> <p>Alle overige opdrachten worden als volgt onder de raamcontractanten uitgezet (minicompetitie): Minimaal 2 raamcontractanten worden uitgenodigd voor een offertegesprek met de aanvrager over de aanvraag. Deze raamcontractanten worden gekozen door de opdrachtgever van de opdracht op basis van de presentatie op intranet. Op basis van het gesprek bepaalt de aanvrager of Opdrachtnemer over mag gaan op het opstellen van een offerte. Vervolgens wordt één partij geselecteerd voor de opdracht.</p> <p>Opdrachtgever behoudt het recht voor om bij opdrachten onder de grens voor minicompetitie de opdracht toch in concurrentie uit te zetten.</p>
8.2	Opdrachtnemer levert na het gesprek een offerte aan bij de aanvrager binnen de overeengekomen termijn. Voor offertes worden geen kosten in rekening gebracht.
8.3	<p>Een offerte van Opdrachtnemer bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beoogde resultaat van het traject. • Planning voor ontwikkeling, uitvoer en evaluatie van het traject. • Plan van aanpak voor het traject of de training waarbij de rol van Avans duidelijk wordt weergegeven qua inspanning in functionarissen en tijd. • In te zetten adviseur (wie de adviseur/begeleider in het traject gaat zijn en een toelichting op de inzet van eventuele overige medewerkers van de opdrachtnemer). • Totaalprijs inclusief BTW en overige kosten. De prijs dient in de offerte nader gespecificeerd te zijn in ureninzet en uurtarief (het tarief is maximaal het aangeboden tarief in de inschrijving op de aanbesteding). Andere posten zoals bureaunkosten, projectkosten, administratiekosten, overheadkosten en dergelijke in de offerte zijn niet toegestaan.
8.4	Indien uit het kennismakingsgesprek blijkt dat de in te zetten medewerker niet aansluit op de vraag of de doelgroep stelt Opdrachtnemer een andere kandidaat voor. Indien de tweede kandidaat ook niet aansluit heeft Avans de mogelijkheid om de aanvraag opnieuw onder de Opdrachtnemers uit te zetten.
8.5	Opdrachtnemer voert de opdracht uit na akkoord van de Opdrachtgever.
8.6	Indien Opdrachtnemer de besproken planning niet haalt of het resultaat tegenvalt wordt op verzoek van Avans een verbeterplan opgesteld. Na goedkeuring op het verbeterplan door Avans voert Opdrachtnemer deze uit. Indien het verbeterplan niet leidt tot het alsnog behalen van de planning of het resultaat zoals besproken, is het Avans toegestaan de opdracht bij een andere raamcontractant leggen zonder hiervoor enige vorm van tegemoetkoming aan de Opdrachtnemer te vergoeden.
8.7	Indien het tweemaal of meer binnen een half jaar voorkomt dat aangedragen in te zetten medewerkers niet aansluit op de aanvraag of doelgroep vindt er overleg tussen Avans en Opdrachtnemer plaats. Het terugkerend niet aansluiten op de vraag of de doelgroep is reden om de Raamovereenkomst te beëindigen.
8.8	Opdrachtnemer zorgt voor overdracht van opgedane kennis en ervaring binnen haar organisatie van ingezette medewerkers bij Avans. Dit houdt in dat de ervaring en kennis van medewerkers van academies of trajecten gedeeld worden met collega's wanneer zij ingezet worden voor Avans waardoor de kennismaking en start van een training of traject positief beïnvloed wordt. Dit gebeurt conform AVG.
8.9	Annuleren van de opdracht is kosteloos voor de Avans tot 5 werkdagen voor de afname het traject. Indien annulering plaats vindt korter dan 5 werkdagen voor de start van een traject, kan de Opdrachtnemer aanspraak maken op de kosten van de eerste sessie.

8.10	Indien een aanvrager een ontwikkelingstraject annuleert, stelt de Opdrachtnemer Avans direct per e-mail op de hoogte om de (financiële) consequenties hiervan te bespreken.
8.11	Indien geen van de drie raamcontractanten een aanvraag kan invullen, behoudt Avans zich het recht voor om de aanvraag buiten de Raamovereenkomsten uit te zetten.

Eisen 9. Eisen m.b.t. Evaluatie van trajecten

9.1	Elk traject wordt geëvalueerd. Avans hanteert een eigen klantevaluatie tool voor het meten van de kwaliteit en tevredenheid van een gegeven traject. Om aanvragers en deelnemers niet te overbelasten met diverse metingen zijn eigen schriftelijke metingen van de Opdrachtnemer niet toegestaan. De klantevaluatie tool kan gedurende de samenwerking wijzigen. Hier wordt Opdrachtnemer bij betrokken. Avans heeft de beslissende rol. Opdrachtnemer geeft na voltooiën van een traject een signaal aan Avans, zodat de evaluatie uitgezet kan worden.
9.2	Avans evalueert het traject met de aanvrager van het traject.
9.3	Daarnaast bespreken Avans en Opdrachtnemer het traject om te leren van opgedane successen en leerervaringen. Samen worden kansen benoemd en vertaalt in vervolgstappen, bijvoorbeeld in het kader van kennisdeling bij andere trajecten.