

Programma van Eisen – Perceel 2

Dit document beschrijft de eisen voor perceel 2 van de openbare Europese aanbesteding "AV-Middelen" 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.
1.2	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 verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
1.3	Opdrachtnemer gaat akkoord met de in het Beschrijvend Document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
1.4	Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van de Overeenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Avans is vastgesteld.
1.5	Op de aan te besteden Opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans van toepassing. Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of Derden, onder welke naam dan ook, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
1.6	Opdrachtnemer is verplicht de in de Overeenkomst vermelde AV-middelen deugdelijk voor eigen rekening en risico te verzekeren, dit geldt uitdrukkelijk ook voor het risico op verlies, diefstal en beschadiging van de AV-middelen. Avans is nooit aansprakelijk voor schade aan de AV-middelen die onder de dekking van een deugdelijk afgesloten verzekering zou vallen.

Eisen 2. Commercieel

2.1	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen uurtarieven voor het in te zetten technisch personeel ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 1 januari 2027 wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur ; indexcijfers (2020=100) > Cao-lonen per uur excl. Bijz. beloningen > CAO sector particuliere bedrijven > Bedrijfstak A-U Alle economische activiteiten > Huidige cijfers. De indexering wordt bepaald door het indexcijfer 'de ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder' van de maand augustus van het lopende kalenderjaar.
------------	---

	Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=C71B6 Opdrachtnemer 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.
2.2	De op te geven uurtarieven in het Prijsblad zijn excl. BTW. Het op te geven dagtarief geldt vanaf een inzet van meer dan 8 uur aaneensluitend.
2.3	De geboden uurtarieven, met uitzondering van de indexatie mogelijkheid, liggen vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
2.4	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief alle logischerwijs tot de dienstverlening behorende kosten. Dit zijn onder meer maar niet uitsluitend salariskosten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc.

Eisen 3. Communicatie en managementinformatie	
3.1	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.
3.2	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 allen tijde 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.
3.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: Operationeel overleg Twee keer per jaar, 1x medio september en 1x begin januari, dient operationeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het operationeel overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: - Bespreken van de evenementenplanning van de komende maanden; - Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten; - Evaluatie van voorafgaande evenementen. Van het operationeel overleg dient een verslag te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het operationeel overleg per e-mail aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Evaluatiemoment Na afloop van ieder groter evenement vindt een evaluatiemoment plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens dit evaluatiemoment komen minimaal de volgende zaken aan de orde:

	- Het algehele verloop van het evenement; - Terugkoppeling vanuit de interne opdrachtgever; - Eventuele aandachtspunten. Van dit overleg dient een verslag te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg per e-mail aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Strategisch overleg Één keer per jaar (uiterlijk drie maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daaropvolgende jaren van de Raamovereenkomst, dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Avans. Tijdens het strategisch overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: - Evaluëren van de geleverde Prestaties; - Evaluëren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; - 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 per e-mail aangeleverd bij de contactpersonen van Avans.
3.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.

Eisen 4. Kwaliteitseisen

4.1	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de werkzaamheden 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 Avans met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
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	Avans Hogeschool plaatst Opdrachten door een Opdracht met vrije bestelregels te verstrekken.

Eisen 6. Migratie en implementatie

6.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 april 2026. Avans hecht grote waarde aan een goede start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Avans gevraagde Prestaties vanaf 1 april 2026 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.
6.2	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. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht voor Avans.

Eisen 7. Eisen m.b.t. de dienstverlening	
7.1	Medewerkers van Avans moeten op ieder moment digitaal een aanvraag kunnen indienen, en daarnaast op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur telefonisch terecht kunnen voor verkrijgen van telefonische ondersteuning.
7.2	Na het doen van een aanvraag voor reguliere, kleinschalige evenementen ontvangt Avans van Opdrachtnemer diezelfde werkdag nog een bevestiging van ontvangst, wanneer de aanvraag vóór 14:00uur gedaan is. Bij aanvragen na 14:00uur ontvangt Avans van Opdrachtnemer de volgende werkdag vóór 10:00uur een bevestiging van ontvangst. Binnen 3 werkdagen na het doen van een aanvraag ontvangt Avans een passende offerte.
7.3	Het doen van een aanvraag gebeurt door Avans in Servicepunt (Topdesk). Opdrachtnemer dient voor aanvragen vanuit Servicepunt één e-mailadres te hebben waarop de aanvragen ontvangen worden. Het verzenden van een reactie op de aanvraag gebeurt middels een reply op de e-mail onder vermelding van het registratienummer.
7.4	Ieder evenement krijgt in Servicepunt van Avans een uniek registratienummer toegewezen. Bij correspondentie over een evenement dient het juiste registratienummer vermeld te worden in het onderwerp van de e-mail.
7.5	Annulering Wanneer de inzet van Opdrachtnemer geannuleerd wordt door Avans zijn de volgende annuleringskosten van toepassing: - Bij annulering tot 5 werkdagen of langer voor het evenement geldt er 100% reductie: geen kosten voor Avans; - Bij annulering 4 tot 2 werkdagen voor het evenement geldt er 75% reductie: 25% kosten voor Avans; - Bij annulering tot 1 werkdag voor het evenement geldt er 50% reductie: 50% kosten voor Avans; Bij annulering op de dag van het evenement geldt er 0% reductie: 100% kosten voor Avans. De bovengenoemde kosten hebben betrekking op de personeelskosten, niet op de kosten voor het materiaal en/of transport. Kosten voor materiaal bij geannuleerde inzet van Opdrachtnemer worden nooit doorbelast.
7.6	Tijdens de gehele duur van een evenement dient Opdrachtnemer bereikbaar te zijn in het geval van een storing.
7.7	Tijdens een evenement dient er op de locatie waar het evenement gehouden wordt back-up apparatuur beschikbaar te zijn.
7.8	Opdrachtnemer verzorgt transport, opbouw, bediening, afbouw en technische coördinatie.
7.9	De planning voor op- en afbouw gebeurt altijd in overleg met de interne opdrachtgever en binnen de openingstijden van Avans.
7.10	Opdrachtnemer moet flexibel zijn bij veranderingen in programma en locatie. Wijzigingen kunnen kosteloos worden doorgevoerd tot en met 5 werkdagen vóór het evenement. Wijzigingen die kunnen voorvallen zijn o.a., maar niet gelimiteerd, wijziging van ruimte binnen dezelfde locatie, wijziging van locatie binnen dezelfde stad.
7.11	Opdrachtnemer is bereid tot samenwerking met andere betrokken partijen (decor, catering, huisleveranciers van Avans, etc.).

Met opmerkingen [MV1]: Nav vraag 6 NvI 1 - perceel 2

Met opmerkingen [MV2]: Nav vraag 25 NvI 2 - perceel 2

Eisen 8. Eisen m.b.t. personeel van Opdrachtnemer	
8.1	Tijdens grotere evenementen zoals een lectorale rede, een diplomering of een congres dienen er minimaal 1 geluidstechnicus en 1 beeldtechnicus van Opdrachtnemer aanwezig te zijn, tenzij vooraf anders overeengekomen.
8.2	Opdrachtnemer en personeel van Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de Huisregels van Avans, deze zijn hier te vinden.
8.3	Personeel van Opdrachtnemer dient correct en representatief gekleed te zijn in herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
8.4	Technisch personeel van Opdrachtnemer dient ervaring te hebben met de geleverde en in te zetten apparatuur.

Eisen 9. Eisen m.b.t. Duurzaamheid	
9.1	Opdrachtnemer ondertekent de Gedragscode Duurzaamheid.

Eisen 10. Technische eisen	
10.1	Alle apparatuur moet voldoen aan de geldende veiligheidsnormen (NEN 3140 of gelijkwaardig).
10.2	Bekabeling dient netjes en veilig te worden aangelegd en te worden afgedekt.
10.3	Alle op- en afbouw dient plaats te vinden volgens planning en in overleg met Avans.
10.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende stroomverdeling en noodoplossingen bij stroomuitval.

Eisen 11. Eisen m.b.t. de samenwerking met de Opdrachtnemer van perceel 1	
11.1	Bij aanvang van de Overeenkomst zullen de Opdrachtnemers van perceel 1 en perceel 2 in overleg gaan om werkafspraken te maken voor de samenwerking. Deze werkafspraken worden vastgelegd in een document wat aan beide contractdossiers toegevoegd zal worden en onderdeel uit zal maken van de Overeenkomst. Daarnaast vinden minimaal op de volgende momenten overleggen plaats: Evenementoverleg <i>Voorafgaand aan elk evenement waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn</i> Bij evenementen waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn, dus waarbij de Opdrachtnemer van perceel 2 gebruik dient te maken van de apparatuur van de Opdrachtnemer van perceel 1, dient er voorafgaand aan het evenement overleg plaats te vinden waarbij minimaal de volgende zaken besproken worden: • De in te zetten apparatuur en bijbehorende koppelingen (inprikken); • Bereikbaarheid Opdrachtnemer perceel 1 in geval van bijv. een storing of wanneer ondersteuning gewenst is. <i>Evaluatie per evenement waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn</i> Na afloop van het evenement waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn geweest dient een evaluatiemoment plaats te vinden waarbij minimaal de volgende zaken besproken worden: • Verloop van het evenement qua werking van de apparatuur; • Eventuele aandachtspunten. Van beide overleggen wordt iedere keer een verslag gemaakt dat binnen één week na het overleg per e-mail aan de contactpersonen van Avans verstrekt wordt
11.2	De Opdrachtnemer van perceel 2 mag onder geen enkele omstandigheid wijzigingen of aanpassingen doen aan de vaste apparatuur of systemen van Avans.

11.3	Indien er toch aanpassingen noodzakelijk zijn, gebeurt dit altijd in afstemming met het team Device Services en de Opdrachtnemer van perceel 1.
11.4	Het gebruik van USB-sticks op Avans-apparatuur (waaronder AV-apparatuur, laptops en pc's) is strikt verboden.
11.5	Voor het aansluiten van apparatuur mogen uitsluitend de aanwezige HDMI- of USB-C-aansluitingen worden gebruikt. Het aansluiten van andere kabels of adapters is niet toegestaan.
11.6	De op dit moment aanwezige inripunten in diverse evenementenruimtes van Avans betreffen een combinatie van: - DMX-aansluiting voor de verlichting; - XLR-aansluiting voor het geluid; - HDMI-aansluiting voor het beeld; - Dante-UTP aansluitingen voor beeld en geluid. Op termijn worden er vaste inripunten gecreëerd met een Dante-UTP aansluiting voor beeld en geluid.