

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de Eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Applicatie ter ondersteuning van Taalvaardigheid NL & EN 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 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 <u>of Overeenkomst Zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijken</u> g gelet op het feit dat in de zin van AVG Opdrachtnemer namens Avans verwerkt.
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 Overeenkomst. 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.

Eisen 2. Commercieel

2.1	Leverancier is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in mei, en wel voor het eerst op 1 mei 2027 wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index (2015=100). Onverminderd het voorgaande geldt dat de jaarlijkse prijswijziging nooit meer mag bedragen dan acht procent (8%). De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente twaalf (12) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande maandindexcijfers mutaties. Genoemd
------------	---

indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: [StatLine - Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, 2015=100, 2005-2023](#)

Leverancier dient hiertoe in de maand april 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.

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 Overeenkomst.
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 Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: Tactisch overleg Dit overleg wordt elk half jaar ingepland. Per voornoemde periode dient tactisch 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; • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de SLA. • Vooruitblik en planning: bespreking van de tactische doelen en plannen voor de komende periode. 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. Strategisch overleg

	Eén (1) keer per jaar (uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daaropvolgende jaren van de Overeenkomst), dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Avans. Tijdens het strategisch overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Evalueren van de geleverde Prestaties o.b.v. de SLA; • 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 Overeenkomst. 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.
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	De SLA wordt op een later moment vastgesteld met Opdrachtnemer hierbij rekening houdend met SURF Juridisch Normenkader. Zie ook Bijlage SLA Check.
4.2	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de SLA te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren.
4.3	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.

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	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format en indien beschikbaar ook in XML – format te worden ingediend. Andere bestandformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele Bijlage(n). Fysieke 'papieren' factureren worden niet in behandeling genomen.
5.4	Het totaalbedrag is het maximale bedrag inclusief alle kosten (dus er mogen geen extra kantoorkosten, administratieve toeslagen, materiaalkosten, reis- en verblijfkosten, indexering etc. in rekening worden gebracht)
5.5	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
5.6	Facturatie dient per opdracht te geschieden.
5.7	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de leverancier 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.
5.8	Avans hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
5.9	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.

Eisen 6. Migratie en implementatie

6.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 13 mei 2026. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat de door Avans gevraagde Prestaties vanaf 13 mei 2026 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.
6.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening.
6.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, 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 Overeenkomst 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 het indienen van aanvragen of het verkrijgen van telefonische ondersteuning.
------------	--

7.2	Leverancier en Avans zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het ontwerp van de configuratie van de applicatie en leverancier is verantwoordelijk voor de inrichting en ondersteunt de implementatie van de ingerichte applicatie in de Avans organisatie. Leverancier is eindverantwoordelijk voor het totaalresultaat.
------------	---

Eisen 8. Personeel Opdrachtnemer

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 uitdagingen, 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 verklaart dat indien een medewerker van Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan enig vergrijp in strijd met de huisregels/ instructies van Avans of goede gewoonten en zeden, dat de Avans passende sancties kan opleggen, inclusief dat Inschrijver die bewuste medewerker per direct terugtrekt en per direct voor vervanging door een medewerker met dezelfde afgesproken kwalificaties zorgt.
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	De Opdrachtnemer heeft elke ingezette Pentester contractueel gebonden tot geheimhouding. Voor de start van de werkzaamheden bij Avans wordt deze verplichting (opnieuw) onder de aandacht gebracht bij de betreffende persoon, inclusief de eventuele sancties bij niet-naleving.