

Openbare Europese aanbesteding

Terrein- en Groenonderhoud

Bijlage D – Programma van eisen

Versie : 20 september 2024 Nvl1

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Algemene eisen ten aanzien van de opdracht
- > CAD afspraken
- > Eisen ten aanzien van beeldkwaliteit- onkruidbestrijding, groen- en bomenonderhoud
- > Uitvoering gladheidbestrijding
- > Duurzaamheid en milieu
- > Eisen ten aanzien van personeel
- > Nadere offerte
- > Commerciële eisen
- > Eisen aan communicatie en rapportage

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - De Raamovereenkomst;
 - De Nota('s) van inlichtingen;
 - De Aanbestedingsleidraad;
 - Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten Deltion;
 - De inschrijving.
4. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**Bijlage 05 Concept Raamovereenkomst Terrein- en Groenonderhoud**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten Deltion (**Bijlage 06 AIV Leveringen en Diensten Deltion**).
6. Alle (online en offline) contacten tussen het Deltion College en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
7. Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.

Algemene eisen ten aanzien van de opdracht

8. Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen 3 maanden na sluiten van de overeenkomst voor een eerste concept jaarplanning o.b.v. de beheergroepen voor het lopende kalenderjaar. Hierop staan alle locaties en de verwachte uitvoeringsdata vermeld. Het Deltion College heeft een concept jaarplanning beschikbaar welke bij aanvang van het schooljaar gedeeld kan worden zodat op basis hiervan de standaard werkzaamheden al ingepland kunnen worden. Ad hoc opdrachten vallen hier uiteraard buiten.

9. In het eerste jaar van de overeenkomst wordt actief tussen partijen bepaald wat de meest efficiënte manier van communicatie over de planning is. Tot die tijd wordt de planning via een bijlage per e-mail gestuurd naar backofficefacilitair@deltion.nl.
10. Alle werkzaamheden dienen in overleg plaats te vinden tijdens de openingstijden van het Deltion College. Deze zijn op maandag t/m vrijdag van 7.30 tot 22.30 uur. In de schoolvakanties gelden afwijkende openingstijden op maandag t/m vrijdag van 07.30 tot 17.30 uur.
11. De voorkeur vanuit het Deltion College is om de werkzaamheden op een vaste dag in de week in te plannen, werkzaamheden kunnen vooraf aangekondigd worden via backofficefacilitair@deltion.nl.
12. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden efficiënt en effectief uit, waardoor de locaties zo min mogelijk hinder ondervinden. Dit betekent dat werkzaamheden aansluitend worden uitgevoerd, zonder tussenliggende periodes van meer dan één dag en dat afval direct na uitvoering van de werkzaamheden wordt opgeruimd.
13. Indien voor het uitvoeren van de werkzaamheden vergunningen vereist zijn verzorgt Opdrachtnemer deze. De kosten worden inzichtelijk gemaakt en kunnen worden doorbelast aan het Deltion College.
14. Gebruik van de faciliteiten van het Deltion College, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met het Deltion College.
15. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de bij de uitvoering van de werkzaamheden benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen. De gebruikte hulpmiddelen en materialen mogen geen beschadigingen veroorzaken aan terreinen of gebouwen van het Deltion College.
16. In te zetten materialen en/of gereedschap welke mogelijk geluidsoverlast veroorzaken mogen pas worden ingezet na goedkeuring van de contractbeheerder van het Deltion College.
17. Opdrachtnemer dient maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van het Deltion College te voorkomen. Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden op locaties of terreinen van het Deltion College dienen de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer handelend op te treden. Opdrachtnemer dient direct de contractbeheerder van het Deltion College te informeren over verdere acties.
18. Opdrachtnemer is verplicht onmiddellijk melding te doen van een onveilige situatie die dreigt te ontstaan van alle in onderhoud zijnde objecten bij het Deltion College. Vernielingen aan objecten die in onderhoud zijn en niet binnen de aanbestedingsleidraad vallen, maar wel binnen het onderhoudsgebied staan, dienen gemeld te worden bij het Deltion College.
19. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van alle werkzaamheden en dient te allen tijde alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, het personeel van het Deltion College en derden, zijn eigendommen, eigendommen van het Deltion College en van derden, alsmede tegen letsel, ongevallen en materiële schade. Toetsingskader is de meest actuele Arbeidsomstandighedenwet en de Arbocatalogus van de betreffende branche van Opdrachtnemer. Desgevraagd geeft Opdrachtnemer advies over het toepassen hiervan en het borgen van de veiligheid.
20. Zonder toestemming van het Deltion College mag er aan de aanleg van het terrein niets worden gewijzigd of toegevoegd.
21. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat brandkranen, sifons, afsluiters, nooduitgangen, vluchtroutes en andere aan te wijzen delen te allen tijde voor hun doel toegankelijk en bereikbaar blijven.
22. In alle beplantingscategorieën is het opdrachtnemers verantwoordelijkheid ziekten en plagen te bestrijden en het Deltion College, voordat overgegaan wordt tot bestrijding, hierover te informeren en adviseren.

23. In geval van spoed (bijvoorbeeld omgewaaide boom) kan Opdrachtnemer de opdracht binnen 24 uur uitvoeren.
24. Opdrachtnemer meldt gebreken die hij constateert tijdens de werkzaamheden via de mail aan backofficefacilitair@deltion.nl, indien mogelijk ondersteund met een foto die naar de contactpersoon wordt nagestuurd.
25. Opdrachtnemer levert gevonden voorwerpen in bij de receptie van het Deltion College.
26. Maandelijks vindt er een operationeel overleg en fysieke kwaliteitsronde plaats met de contractbeheerder van het Deltion College. De Opdrachtnemer stelt hiertoe een checklist op welke per mail wordt gedeeld met backoffice facilitair van het Deltion College. Indien het onverhoopt voorkomt dat er geen afgevaardigde aanwezig kan zijn bij de opleverronde, dan vult Opdrachtnemer de checklist in met bijhorend beeldmateriaal. Onderdelen die zijn toegevoegd op de checklist zijn onder andere, maar niet uitsluitend:
 - > Datum en locatie van de werkzaamheden;
 - > Communicatie en planning voorafgaand;
 - > Type werkzaamheden, periodiek of op afroep/of offertebasis, per gebouw;
 - > Status uitgevoerde werkzaamheden met beeldmateriaal;
 - > Kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden;
 - > Herstelpunten.
27. Indien een eindcontrole noodzakelijk is voor werkzaamheden op afroep, vindt een fysieke kwaliteitsronde plaats met de contractbeheerder van het Deltion College. Opdrachtnemer en het Deltion College stellen hiertoe een checklist op welke, bij tevredenheid van de uitgevoerde werkzaamheden, door beide partijen gecontroleerd wordt.
28. Indien bij beoordeling blijkt dat werkzaamheden niet of niet juist zijn uitgevoerd dan dient de opdrachtnemer deze binnen 5 werkdagen te corrigeren in overleg met het Deltion College. Hiervoor worden geen additionele kosten in rekening gebracht.
29. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over het resultaat van de werkzaamheden kan de controle door een onafhankelijke derde worden verricht. De kosten van deze controle zullen worden gedragen door de partij die in ongelijk wordt gesteld.
30. KLIC meldingen worden in overleg met het Deltion College gedaan.

CAD- afspraken

31. Het Deltion College zal, een maal per jaar (bij aanvang van het nieuwe schooljaar) gedurende het contract de tekeningen up-to-date houden (digitaal) en deze na elke wijziging opnieuw delen met Opdrachtnemer.
32. Indien het Deltion College niet in staat is zelf de tekeningen up-to-date te houden, houdt het Deltion College zich het recht voor om dit uit te laten voeren door een externe partij.
33. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de CAD- afspraken van het Deltion College zie **Bijlage 09 - CAD afspraken Deltion College**.
34. De CAD- afspraken van het Deltion College worden beheerd door Dion Vastgoed Support, zie **Bijlage 09- CAD afspraken Deltion College**.
35. Voor akkoord op wijzigingen in de aanleg van het terrein, dienen de tekeningen te worden opgevraagd bij het Deltion College waarna de uitvoering met de Technische Dienst verder afgestemd kan worden voor een definitief akkoord.

Eisen ten aanzien van beeldkwaliteit- onkruidbestrijding, groen- en bomenonderhoud

36. De werkzaamheden dienen, op uitzonderingen na, te voldoen aan de beeldkwaliteit, niveau B, conform de Kwaliteitscatalogus Openbare Ruimte van het CROW. Gedurende het gehele jaar dient aan het beeld (het kwaliteitsniveau die in dit programma van eisen en de aanbestedingsleidraad vermeld zijn) voldaan te worden. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het opstellen van een adequate jaarplanning.
37. Uitzondering op eis 36; met betrekking tot het gazon, het gazon met objecten en alle verhardingen dient de beeldkwaliteit te voldoen aan niveau A.
38. Wanneer het kwaliteitsniveau van de uitgevoerde werkzaamheden naar het oordeel van het Deltion College onvoldoende conform de afgesproken beeldkwaliteit van CROW zijn kan besloten worden, dat voor rekening van Opdrachtnemer, de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk nogmaals moeten worden uitgevoerd. Opdrachtnemer heeft geen recht op enige vergoeding, van welke aard ook.
39. Wanneer er gedurende de werkzaamheden zwerfafval wordt aangetroffen is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om dit te verwijderen.
40. Opdrachtnemer voert alle vrijgekomen (blad en natuur-) afval direct na de werkzaamheden af volgens de laatst geldende wet- en regelgeving. De kosten voor het afvoeren en verwerken van afval en materialen, zijn voor Opdrachtnemer en in de prijs inbegrepen.
41. Alle vrijkomende materialen, zoals vuil, knipsel, maaisel en afval, dienen gesorteerd verzameld en verwerkt te worden. Deze dienen dagelijks voor het einde van de werkdag afgevoerd te worden. Opdrachtnemer dient voor eigen rekening en risico zelf te zorgen voor de afvoer van de vrijgekomen materialen, dit mag niet via het Deltion College worden afgevoerd. Acceptatie/stort-/verwerkingskosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
42. De op de grasvelden aanwezige afvalstoffen (papier, blik, plastic, hout, stenen etc.) moeten door Opdrachtnemer voor de aanvang van de maaibeurt verzameld en afgevoerd worden naar een erkende verwerkingsinrichting.
43. Tot het maaien van bermen, overhoeken en taluds wordt tevens gerekend het bijmaaien rondom obstakels en bomen.

Uitvoering Gladheidsbestrijding

44. Het gladheidsbestrijdingsplan treedt, op werkdagen, in werking n.a.v. gladheidsinformatie van de website DTN en Bouwend Nederland en/ of door eigen waarneming van de strooi coördinator. Dit dient voor 07.00 uur te zijn uitgevoerd (m.u.v. de parkeergarages, deze zijn vanaf 07.15 geopend). Zie **Bijlage 08- Gladheidsbestrijdingsplan**
45. Indien de melding van het meteorologisch instituut is uitgegaan vlak voor of na het vermelde tijdstip waardoor het uitvoeren voor 07.00 door overmacht niet haalbaar is, mag hier van afgeweken worden. In dat geval geldt dat de Opdrachtnemer in ieder geval op die delen van het terrein die dan nog bereikbaar zijn, (m.u.v. parkeervakken) de gladheid moet bestrijden. Als resultaat van het sneeuwruimen dienen de rijroutes, de parkeergarages en de ingangen van het Deltion College volledig toegankelijk te zijn. Sneeuwophopingen als gevolg van het sneeuwschuiven mogen de toegankelijkheid van de bovenstaande terreingedeeltes niet verminderen.
46. Uitvoering gladheidsbestrijding dient op afroepbasis bij evenementen, avonden en weekenden mogelijk te zijn.
47. Indien na meerdere sneeuwschuifbeurten blijkt dat er een dusdanige ophoping van sneeuw op het terrein aanwezig is dat de toegang tot het terrein ernstig wordt belemmerd, kan de opdrachtgever een extra opdracht verstrekken voor het ruimen van de sneeuw. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat een dergelijk opdracht wordt behandeld als zijnde een calamiteit met de daaraan gestelde eisen.

Duurzaamheid en milieu

48. Het Deltion College hecht grote waarde aan milieu en duurzaamheidsaspecten. 1x per jaar levert Opdrachtnemer een voorstel aan met daarin gerealiseerde en te realiseren verbeteringen op het gebied van duurzaamheid. Opdrachtnemer neemt onder andere trends en ontwikkelingen uit de branche op in het verbetervoorstel.
49. Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij nieuwe, innovatieve en duurzame producten voorstelt aan het Deltion College. Het Deltion College krijgt hierin de keuze om de voorgestelde componenten wel of niet toe te passen.
50. Opdrachtnemer informeert het Deltion College proactief inzake VTA/BVC, rapportage dient op verzoek gedeeld te worden met het Deltion College.
51. Bij het groenonderhoud worden alleen wettelijke toegestane gewasbeschermings- en bestrijdingsmiddelen gebruikt en tot het minimum beperkt. Het gebruik van chemische middelen bij de werkzaamheden is niet toegestaan.
52. Bomen, tuinplanten en bollen dienen waar mogelijk onbespoten te zijn om de bodemkwaliteit te bevorderen.
53. Plantenpotten waarin het plantmateriaal wordt geleverd moeten zoveel mogelijk geleverd worden in biologisch afbreekbaar materiaal, in overige gevallen zorgt u voor de afvoer van deze plantenpotten.
54. Boomkwekerijproducten (hieronder wordt verstaan: bos- en haagplantsoen, laan- en parkbomen, vruchtbomen en –onderstammen, rozenstruiken, sierconiferen, sierheesters en klimplanten en vaste planten) moeten op een milieuvriendelijke wijze zijn geteeld.
55. Groenresten worden door de Opdrachtnemer waar mogelijk opnieuw ingezet en anders gescheiden afgevoerd met bestemming hergebruik.
56. Opdrachtnemer vervoert alle materialen op milieu verantwoorde wijze. Opdrachtnemer laat de materialen transporteren, bewerken en/of verwerken, storten of vernietigen door bedrijven met de juiste vergunning. De kosten voor het afvoeren en verwerken van deze materialen zijn in de prijs inbegrepen.
57. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden voor deze opdracht uit binnen de kaders van de vigerende milieuwetgeving.
58. Opdrachtnemer is in staat om de gegevens aan te leveren voor de verplichte rapportageverplichting conform Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Eisen ten aanzien van personeel

59. De Opdrachtnemer stelt voldoende en juist gekwalificeerd personeel ter beschikking.
60. Alle werkzaamheden worden door medewerkers, dan wel door hem in te schakelen derden, van Opdrachtnemer uitgevoerd.
61. Tijdens de werkzaamheden zorgt Opdrachtnemer voor minimaal één Nederlands sprekend operationeel aanspreekpunt.
62. Overige in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer beheren de Nederlandse taal voldoende voor de professionele uitvoering van hun functie.
63. Al het personeel van Opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan de huisregels van het Deltion College.
64. Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben tijdens werktijd vrije toegang tot de ruimten en/of terreinen waar de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Buiten werktijd is toegang tot de ruimten en/of terreinen alleen toegestaan in overleg.

65. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van het Deltion College kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer of in te zetten onderaannemer.
66. Opdrachtnemer staat er voor in dat zijn werknemers, dan wel door hem in te schakelen derden, desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Het VOG-bewijs dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan 6 maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij het Deltion College.
67. Opdrachtnemer houdt zich gedurende de uitvoering van alle werkzaamheden aan de Arbo richtlijnen.
68. Het personeel van Opdrachtnemer dient duidelijk herkenbare, representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
69. Opdrachtnemer verklaart dat zij voldoet aan de verplichting te zorgen voor een veilige en gezonde werkplek voor haar werknemers in relatie tot de Arbowet en Wet gewasbeschermingsmiddelen.
70. Opdrachtnemer levert bij aanvang van dienstverlening de RI&E van zijn onderneming aan.
71. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle meldingen en vragen over de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient hier binnen één werkdag een terugkoppeling met de status en voortgang op te geven.

Nadere offerte

72. Bij uitvraag van een nadere offerte vindt voorafgaand aan de opdracht een fysieke kwaliteitsronde plaats.
73. Het Deltion College dient een verzoek in voor een nadere offerte voor werkzaamheden die niet zijn opgenomen in het prijzenblad. Opdrachtnemer neemt binnen 5 werkdagen contact op voor inventarisatie van de uit te voeren werkzaamheden.
74. Opdrachtnemer stuurt binnen 10 werkdagen na inventarisatie een nadere offerte aan het Deltion College.
75. Het Deltion College behoudt zich het recht voor om marktconformiteit te toetsen en op basis daarvan opdrachten aan derden te gunnen.
76. Een nadere offerte bestaat minimaal uit:
 - Uit te voeren werkzaamheden - Materialen (indien van toepassing)
 - Planning
 - Kosten (marktconform)
 - Eventuele vergunning
 - Garantietermijn
 - De nadere offertes zullen een duurzaamheidscomponent bevatten.
77. Twee weken voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden verzorgt de Opdrachtnemer een aankondiging van de (geplande) werkzaamheden, de dag en tijd van aanvang, de verwachte doorlooptijd en de contactpersoon vanuit de Opdrachtnemer gedurende de werkzaamheden.
78. Bij uitvoering van een ontwerp maakt Opdrachtnemer gebruik van de in het ontwerp beschreven materialen en middelen. Opdrachtnemer gebruikt geen kwalitatief minderwaardige alternatieven.
79. Na akkoord van de nadere offerte dient Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen een opdrachtbevestiging naar het Deltion College te sturen.

Commerciële eisen

80. De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen, gebruik van gereedschappen, hoogwerkers, heffingen, verzekeringen, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten te zijn en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.
81. De opgegeven prijzen zijn vast tot 1 januari 2026. Daarna kunt u per jaar een prijsverhoging/- verlaging voorstellen met als maximum het CBS consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens). Als basis voor de berekening van de wijziging gaan we uit van het indexcijfer van oktober voorafgaand aan de prijsaanpassing. Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd. Indien opdrachtnemer de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk acht (8) weken voor het doorvoeren van de prijsverhoging ter goedkeuring voor aan het Deltion College.
82. Maandelijks, per e-mail één digitale factuur (incl. bijlagen) van de vaste, maandelijkse kosten, versturen in PDF naar facturen@deltion.nl. Dit gebeurt per (verzamel-)factuur met een uitsplitsing per locatie (Campus, gebouw grijs, Kwikfit, Bagijnesingel, P4). Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
- Proquro inkoopordernummer;
 - Kostenplaats;
 - Bedrag exclusief btw, uitgesplitst op werkzaamheden per locatie;
 - Bedrag inclusief btw, uitgesplitst op werkzaamheden per locatie;
 - Beknopte omschrijving van uitgevoerde werkzaamheden per locatie.
83. Maandelijks, per e-mail één digitale factuur (incl. bijlagen) van de regiekosten/ offertes in PDF naar facturen@deltion.nl. Dit gebeurt per (verzamel-)factuur met een uitsplitsing per locatie (Campus, gebouw grijs, Kwikfit, Bagijnesingel, P4). Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
- Proquro inkoopordernummer;
 - Kostenplaats;
 - Bedrag exclusief btw, uitgesplitst op werkzaamheden per locatie;
 - Bedrag inclusief btw, uitgesplitst op werkzaamheden per locatie;
 - Beknopte omschrijving van uitgevoerde werkzaamheden per locatie.
84. Facturatie en betaling van de uitgevoerde werkzaamheden gebeurt na uitvoering door Opdrachtnemer en akkoord door het Deltion College.
85. Een overzicht met de specificatie van de verschillende uitgevoerde (regie-) werkzaamheden dient aan het eind van iedere maand aan het Deltion College te worden opgeleverd. Op het overzicht is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoering.
86. Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Het Deltion College aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer het Deltion College ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door het Deltion College aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet.
87. Opdrachtnemer fungeert als aanspreekpunt in geval van onder aanneming.
88. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de dienstverlening ergens anders te bestellen, indien de door beide vastgestelde planning niet wordt nageleefd. Bij afwijking hiervan dient Opdrachtnemer

contact op te nemen met opdrachtgever om hierover in overleg te treden. Opdrachtgever zal zich hierbij redelijk en billijk opstellen.

Eisen aan communicatie en rapportage

89. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de KPI's. Opdrachtnemer dient rapportages aan te leveren die aantonen dat, in overleg bepaalde, KPI's behaald zijn. Opdrachtnemer geeft een toelichting op de totstandkoming van deze rapportage.
90. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in op operationeel niveau die de reguliere werkzaamheden monitort en de maandelijkse fysieke kwaliteitsrondes doet met de contractbeheerder van het Deltion College.
91. In overleg zal gedurende het eerste jaar van de samenwerking tenminste 1x per maand een evaluatiegesprek plaatsvinden op operationeel niveau met de Opdrachtnemer en de contractbeheerder van het Deltion College. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per 6 weken. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt binnen 2 dagen na de geplande afspraak voor de verslaglegging.
92. In overleg zal gedurende het eerste jaar van de samenwerking tenminste ieder kwartaal een evaluatiegesprek plaatsvinden op tactisch niveau met de Opdrachtnemer en de contractbeheerder van het Deltion College. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal twee keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt binnen 5 dagen na de geplande afspraak voor de verslaglegging.
93. Jaarlijks zal er een evaluatiegesprek plaatsvinden op strategisch niveau met de Opdrachtnemer en de contractmanager van het Deltion College. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken binnen 5 dagen na de geplande afspraak en zorgt voor de verslaglegging.
94. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
 - overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden conform planning;
 - totale kosten;
 - overzicht van klachten en wijze van afhandeling;
 - Voortgang van de werkzaamheden;
 - Inzage in evt. herstel- en vervangingswerkzaamheden van zowel het groen als de bestrating;
 - Rapportage CRSD;
 - Monitoring KPI's/ jaar resultaten;
 - Inzet SROI.
95. Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantoortijden (8.00 uur tot 17.00 uur).
96. Opdrachtnemer beschikt over een telefoon nummer bij spoed, dat bereikbaar is buiten kantoortijden.