

Openbare Europese aanbesteding

Technische materialen

Bijlage 04 Programma van eisen

Versie : 9 oktober 2025

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

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Eisen aan het assortiment
- > Eisen aan het bestelproces
- > Eisen aan leveringen
- > Eisen aan facturering en financiële eisen
- > Eisen aan communicatie en rapportage
- > Overig

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 Overeenkomst;
 - De Nota('s) van inlichtingen;
 - De Aanbestedingsleidraad;
 - De Algemene Inkoop Voorwaarden Leveringen en Diensten Deltion;
 - De inschrijving.
4. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**05 Bijlage Concept Raamovereenkomst Technische materialen**). 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 Inkoop Voorwaarden Leveringen en Diensten van Deltion (**06 Bijlage - AIV Leveringen en Diensten Deltion versie 240**).
6. Alle (online en offline) contacten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.

Eisen aan het assortiment

8. Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over een voldoende breed assortiment om in de verwachte behoefte van Opdrachtgever te voldoen. Daar waar zaken gemist worden in een assortiment kan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzocht worden artikelen aan het assortiment toe te voegen.
9. Alle artikelen dienen te voldoen aan de op het moment van levering geldende normen en wet- en regelgeving, waaronder minimaal:
 - Arbowetgeving;
 - Europese wetgeving; NEN-normering of gelijkwaardig van het betreffende gereedschap of artikel.
10. Artikelen die in het kernassortiment zijn opgenomen, dienen te allen tijde bij opdrachtnemer op voorraad te zijn en binnen de overeengekomen levertijd bezorgd te worden op locatie. Drop shipping is

bij uitzondering toegestaan, mits hiervoor in een nadere opdracht expliciet toestemming is gegeven door opdrachtgever.

Eisen aan het bestelproces en de webapplicatie

11. Iedere nadere overeenkomst komt tot stand middels een inkooporder. De inkooporder van opdrachtgever wordt vanuit Proquro, via een roundtrip, aan opdrachtnemer verzonden.
12. De inkooporder zoals genoemd in eis 12 bevat een inkoopordernummer dat voor alle verdere communicatie rondom de betreffende bestelling gebruikt wordt door opdrachtnemer.
13. De bestellingen kunnen tot 20.00 uur geplaatst worden, waarbij de levering de volgende dag mogelijk moet zijn voor alle producten in het assortiment.
14. Indien een artikel na het plaatsen van de bestelling niet voorradig of leverbaar blijkt te zijn, dan overlegt opdrachtnemer hierover binnen 1 werkdag met het Deltion College. Indien mogelijk, wordt er ook een alternatief geboden.
15. Opdrachtnemer hanteert geen minimale besteleenheid voordat de bestelling kan worden geplaatst.
16. Opdrachtnemer beschikt over een (web-based) elektronisch bestelsysteem, een verder te noemen webshop-bestelapplicatie. De webshop-bestelapplicatie dient algemeen toegankelijk te zijn met een inlogcode. De artikelen die in het kernassortiment zijn opgenomen dienen overeenkomstig in de webshop-bestelapplicatie beschikbaar gesteld te worden.
17. De opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste werking van de koppeling van de webshop bestelapplicatie van opdrachtnemer met het bestelsysteem van opdrachtgever (thans Proquro), zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
18. Hoewel opdrachtgever niet voornemens is zijn bestelsysteem (thans Proquro) op korte termijn te vervangen, kan opdrachtgever deze situatie niet uitsluiten. Opdrachtnemer draagt ook bij deze wijziging zorg voor de werking van de in eis 19 benoemde koppeling met het nieuwe bestelsysteem. Eventuele kosten zijn, na overleg en goedkeuring door opdrachtgever, voor rekening van opdrachtgever.
19. De webshop-bestelapplicatie moet in ieder geval voldoen aan de volgende specificaties:
 - De medewerkers van het Deltion College moeten ook zonder gebruik van een handleiding door de webshop-bestelapplicatie kunnen worden geleid en heeft een logische opbouw;
 - Het is mogelijk om op meerdere klantnummers bestellingen te plaatsen.
 - Dient in de Nederlandse taal te zijn ingericht;
 - Bij het bestelproces dient medewerker van opdrachtgever met zo min mogelijk doorkliks naar nieuwe pagina's te worden geleid;
 - De velden die ingevuld moeten worden zijn duidelijk en eenduidig qua benaming en medewerkers zien eenvoudig wat ze waar moeten invullen;
 - Het moet mogelijk zijn om terug te kunnen gaan naar eerder ingevulde velden;
 - Artikelen die veelvuldig besteld worden moeten in voorkeurslijsten kunnen worden gezet;
 - Er dienen velden beschikbaar te zijn waarin specifieke wensen rond die bestelling aangeven kunnen worden;
 - Er dienen één of meerdere accounts (ten behoeve van contractmanagement en financiële afdeling) beschikbaar te zijn die inzicht geven op alle bestellingen;
 - Indien er een klacht ontstaat omtrent een bestelling, dient deze klacht direct aan de betreffende bestelopdracht gekoppeld te worden in de webshop-bestelapplicatie. De webshop-bestelapplicatie beschikt over een duidelijke en eenduidige klachtenmelding en afhandeling;
 - Er moet kunnen worden ingezien welke klachten er zijn ingediend, op welke bestelling die van toepassing zijn en hoe die klachten zijn behandeld door Opdrachtnemer;
 - De door opdrachtnemer aangeboden technische materialen worden overzichtelijk weergegeven in een productencatalogus inclusief (totaal) prijzen, beschrijvingen en afbeeldingen.

- Invoerfouten moeten te herstellen zijn. Dit moet kunnen zonder dat besteller moet afsluiten en het hele bestelproces opnieuw moeten doorlopen.
 - Voor de definitieve bestelling in het bestelsysteem van Opdrachtgever moet de besteller nog een overzicht kunnen inzien van de gewenste producten in een aparte opgavepagina.
20. In de webshop-bestelapplicatie van opdrachtnemer is bij ieder te leveren artikel de levertijd en duidelijke productinformatie opgenomen, zoals specificaties, eventuele kwaliteitsnormen, handleiding(en) en/of productveiligheidsbladen.
21. In geval van storing dan wel andersoortige uitval van de webshop-bestelapplicatie heeft opdrachtnemer ten allen tijde een back-up proces beschikbaar dat gebaseerd is op het telefonisch of per email doorgeven van het aantal te bestellen artikelen.

Eisen aan leveringen

22. Bij aflevering dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van het Deltion College. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk.
23. Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur) op de in **Bijlage 02 Locaties en plattegrond Campus** benoemde adressen. Eventuele naleveringen en afhalen van retouren/emballage vinden plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur).
24. De enige uitzondering op de leveringen bij het Logistiek Centrum zijn het leidingmateriaal, deze dienen vanwege de lengte bij gebouw zwart afgeleverd te worden. Opdrachtnemer dient het transport van en naar deze locatie te verzorgen.
25. Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkoopordernummer, met daarop minimaal vermeld:
- Klantnummer en de bijbehorende naam;
 - Naam besteller;
 - Inkoopordernummer;
 - Geleverde artikelen;
 - Aantal colli;
 - Emballage (indien van toepassing).
26. Opdrachtnemer levert exact de aantallen conform de geplaatste inkooporder. Indien meer wordt geleverd zonder toestemming, zijn deze kosten voor de opdrachtnemer.
27. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het Deltion College zich het recht voorbehoudt in geval een product op werkdagen niet binnen 24 uur na het plaatsen van de inkooporder leverbaar is, dat de bestelopdracht bij Opdrachtnemer geannuleerd wordt en bij een derde wordt besteld.
28. Opdrachtnemer levert spoedbestellingen op werkdagen uiterlijk **binnen 4 uur** na bestelopdracht op de afleveradressen. Een spoedbestelling zal als zodanig bij de bestelopdracht door het Deltion College worden benoemd. De reguliere openingstijden zijn hierbij van toepassing.
29. Opdrachtnemer garandeert dat er kwalitatief goede verpakking, collo (kratten, boxen en dergelijke) worden ingezet teneinde het interne logistieke proces binnen het Deltion College te waarborgen.
30. Indien er schade is aan de levering welke aantoonbaar te wijten is aan een ondeugdelijke verpakking of transport, vervangt de Opdrachtnemer de levering kosteloos.
31. Een manco (artikel is wel besteld, maar per abuis niet geleverd) wordt binnen de volgende werkdag alsnog na geleverd.
32. Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arbo wet- en regelgeving, betreffende maximale gewichten en afmetingen en handmatig te vertillen verpakkingen.

33. Indien de te leveren colli niet voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arbo wet en regelgeving (b.v. aanlevering op een pallet) dient dit afgestemd te worden met het Logistiek Centrum van het Deltion College waarna het Logistiek Centrum het ontvangst zal inboeken en een plaats van levering zal aanwijzen (b.v. bij de opleiding zelf).
34. Opdrachtnemer garandeert dat onbeschadigde en ongebruikte materialen in originele verpakking door het Deltion College, in overleg met Opdrachtnemer, retour gezonden kunnen worden. Opdrachtnemer garandeert de kosteloze retourname van artikelen.
35. Opdrachtnemer dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden geminimaliseerd. Opdrachtnemer spant zich in om met verpakkingsmaterialen duurzaam om te gaan. Dat betekent dat er zo min mogelijk verpakkingsmaterialen worden gebruikt en dat eventuele gebruikte materialen duurzaam zijn. In overleg zal worden gekeken in hoeverre verpakkingsmaterialen retour kunnen worden genomen door Opdrachtnemer.

Eisen aan garantie

36. Opdrachtnemer biedt dezelfde garantie als fabrikant en treedt indien nodig op als intermediair tussen de fabrikant en het Deltion College. De garantietermijn treedt in werking op het moment van levering bij het Deltion College.
37. Opdrachtnemer garandeert dat het volledige productieproces voldoet en alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.
38. Op de producten geldt standaard een garantieperiode van minimaal 12 maanden.
39. Niet onder de garantie vallen gebreken c.q. gebrekkig functioneren ten gevolge van:
 - Normale slijtage;
 - Vernieling.
40. Opdrachtnemer heeft een duidelijke garantieprocedure opgesteld inclusief reactietijden, vervangende producten en reparatie op locatie.

Eisen aan facturering en financiële eisen

41. Opdrachtnemer stuurt per order een aparte factuur naar facturen@deltion.nl. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
 - Proquro inkoopordernummer;
 - Kostenplaats;
 - Bedrag exclusief btw;
 - Bedrag inclusief btw;
 - Bestelde artikelen per orderregel (prijs, aantal, artikelnummer, omschrijving).
42. Orders vanaf EUR 25,00 (exclusief btw) worden kosteloos verzonden. Daaronder mag opdrachtnemer een bedrag van (maximaal) EUR 5,60 (exclusief btw) in rekening brengen.
43. Opdrachtnemer hanteert een all-in prijs exclusief btw op de webshop. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen.
44. De webshop van de opdrachtnemer vermeld correcte informatie wat betreft de artikelen, specificaties, actuele voorraden en kortingen conform overeenkomst.
45. Prijzen welke door opdrachtnemer worden aangeboden moeten te allen tijde marktconform zijn. Indien een andere partij een goedkopere prijs kan garanderen, dan mag Opdrachtgever het product bij een andere partij afnemen, ook buiten de raamovereenkomst.

46. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om gedurende de gehele contractperiode marktconforme prijzen aan te bieden en tijdig aanpassingen door te voeren indien noodzakelijk. Opdrachtnemer dient proactief te zijn in het monitoren van marktontwikkelingen en prijsfluctuaties binnen de sector. Het is essentieel dat Opdrachtnemer transparant is over de prijsopbouw en regelmatig prijsherzieningen doorvoert om ervoor te zorgen dat de prijzen concurrerend en rechtvaardig blijven. Dit garandeert niet alleen dat het Deltion College een eerlijke prijs betaalt, maar ook dat de samenwerking duurzaam en wederzijds voordelig is. Zowel Opdrachtnemer als het Deltion College dienen bereid te zijn om prijsaanpassingen te bespreken en te onderhandelen indien de marktomstandigheden zowel in positieve of negatieve zin significant veranderen.

Op basis van de bovenstaande motivatie dienen een aantal door het Deltion College geselecteerde artikelen, die op basis van afzet of op prijsgevoeligheid zijn bepaald, periodiek (voorafgaand aan het kwartaaloverleg) door Opdrachtnemer gebenchmarkt te worden. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: de laagste prijs op de markt wordt vastgesteld als de benchmarkprijs. Met de markt wordt bedoeld de vooraf bepaalde aanbieders die via internet een soortgelijk product (met dezelfde specificaties) aanbieden. Opdrachtnemer mag maximaal 20% boven deze benchmarkprijs zitten om te voldoen aan de voorwaarden van de raamovereenkomst.

Elk kwartaal zal deze groep vast geselecteerde artikelen uitgebreid worden met een aantal wisselende artikelen die representatief zijn voor de afname of zijn opgenomen als standaardafname artikelen.

47. Wanneer Opdrachtnemer tijdens 2 opeenvolgende kwartaal overleggen niet kan aantonen dat zijn prijzen marktconform zijn, en derhalve telkens te hoge prijzen hanteert, is het Deltion College gerechtigd om Opdrachtnemer “on hold” te zetten voor 6 maanden. Dit betekent dat er 6 maanden geen producten worden afgenomen van Opdrachtnemer. De termijn van 6 maanden kan ingekort worden, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat zijn prijzen zijn aangepast naar marktconforme prijzen. Elk kwartaal zal deze groep vast geselecteerde artikelen uitgebreid worden met een x aantal wisselende artikelen die representatief zijn voor de afname/zijn opgenomen als standaard afname artikelen.

Eisen aan communicatie en rapportage

48. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst.
49. 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.
50. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in op operationeel niveau die de reguliere leveringen monitort en de maandelijkse evaluatie doet met de contractbeheerder van het Deltion College.
51. 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 8 weken. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt binnen 2 dagen na de geplande afspraak voor de verslaglegging.
52. 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.

53. Bij een escalatie in geval van een geconstateerde tekortkoming of het niet realiseren van de KPI's of marktconforme prijzen, wordt bepaald of een gesprek met de opdrachtnemer gevoerd moet worden en/of er aanvullende maatregelen moeten worden getroffen om herhaling te voorkomen.
54. Opdrachtnemer levert half jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
- Overzicht van alle bestelde en geleverde producten;
 - Aantal gemelde en verholpen klachten;
 - Omzet uitgesplitst naar bruto prijs, bijbehorende kortingspercentage en netto prijs;
 - Aantal orders;
 - Aantal manco's. c.q. naleveringen, retourleveringen e.d.;
 - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen;
 - Ontwikkelingen van prijzen per productgroep. Opdrachtnemer voorziet Deltion College van adviezen voor betaalbare alternatieven;
 - Overige bijzonderheden.
 - Monitoring KPI's;
55. Klachten worden telefonisch gemeld bij de centrale eerste contactpersoon en per email bevestigd. Opdrachtnemer dient binnen 48 uur te reageren op een klachtenmelding en een duiding te geven van de oplossing welke wordt geboden.
56. Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantoor tijden (8.00 uur tot 17.00 uur).

Overig

57. Minimaal 1 maal per jaar organiseert Opdrachtnemer een workshop / gastcollege voor de studenten van het Deltion College. Hierin worden onder andere trends en ontwikkelingen op het gebied van technische materialen toegelicht.
58. Indien blijkt dat Opdrachtnemer bewust artikelen buiten het assortiment houdt en/of niet aanbiedt ofwel bewust brutoprijzen ophoogt gedurende de contractperiode, kunnen dit redenen zijn voor mogelijke ontbinding van de Raamovereenkomst. De schade die het Deltion College hierdoor lijdt, bijvoorbeeld door het vervroegd of versneld moeten uitvoeren van een (nieuwe) aanbesteding zullen voor rekening komen van Opdrachtnemer. Gedurende de contractperiode zal hierop worden getoetst.