

Openbare Europese aanbesteding

Projectstoffering

Bijlage 4 – Programma van eisen

Versie : 2 december 2025 (versie nvi-2)

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 de vloer- en raambekleding
- > Eisen aan verstrekking nadere opdrachten
- > Eisen aan levering en montage
- > Eisen personele organisatie
- > Eisen aan facturering en financiële 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 Overeenkomst;
 - De Nota('s) van inlichtingen;
 - De Aanbestedingsleidraad;
 - De Algemene inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten Deltion, versie 240;
 - De Inschrijving.
4. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept Overeenkomst (**Bijlage 05 Concept Overeenkomst Vloer- en raambekleding**). 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, versie 240 (**Bijlage 06 AIV Leveringen en Diensten Deltion**).
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.
8. Inschrijver is hoofdaannemer en alle verantwoordelijkheid bij inzet van onderaannemers is te allen tijde voor rekening en risico van Inschrijver.
9. Onderaannemer dient net als hoofdaannemer te voldoen aan de gestelde eisen. Indien hier een uitzondering op wordt gemaakt kan dit alleen na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Deze toestemming dient altijd vooraf te worden gevraagd en verkregen te worden.
10. De aanbieding is op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde aanbestedingsdocumenten.
11. De gehele inschrijving, inclusief bijlagen, dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Daar waar certificaten, technische beschrijvingen en andere bronnen worden gevraagd kan worden volstaan met Engelstalige informatie.

12. Opdrachtnemer handelt conform de AVG en UAVG. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst komt vast te staan dat een der partijen kwalificeert als 'verwerker' ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, dan verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van **Bijlage 08 Concept Verwerkersovereenkomst algemeen**.

Eisen aan de vloer- en raambekleding

13. Opdrachtnemer is in staat vloer- en raambekleding (binnen de scope van de opdracht) te kunnen leveren in (minimaal) dezelfde kwaliteit die aanwezig is op de Campus van het Deltion College. Deze kwaliteit is door Opdrachtnemer vast te stellen tijdens de schouw van de aanbesteding.
14. Het is voor het Deltion College van belang dat de kwaliteit van de geleverde vloer- en raambekleding constant is en minimaal gelijkwaardig aan het huidige assortiment van Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert deze kwaliteit.
15. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden vloer- en raambekleding gedurende de contractperiode leverbaar blijft. Indien een artikel vervalt, dan wordt proactief door opdrachtnemer een vergelijkbaar artikel qua prijs en kwaliteit aangeboden.
16. Alle door Opdrachtnemer te leveren vloer- en raambekleding dient te voldoen aan de wet- en regelgeving.
17. De geleverde vloer- en raambekleding is geschikt voor het gebruik in de onderwijsomgeving van Deltion College.

Eisen aan verstrekking nadere opdrachten

18. Offertes binnen de raamovereenkomst gelden als een nadere offerte. De maximale reactietijd voor een aanvraag van een nadere offerte bedraagt 3 werkdagen.
19. In de nadere offerte is tenminste opgenomen:
- Algemene omschrijving van hetgeen geleverd wordt, inclusief product- en materiaalomschrijvingen;
 - Bedragen en aantallen van alle posities die gefactureerd worden;
 - Ruimtenummer (of locatie) binnen het Deltion College;
 - Levertermijn;
 - Planning uitvoering montage van dag tot dag;
 - Oplevering: datum en tijd; en de namen van de aanwezigen namens opdrachtnemer en namens Deltion College (in beginsel medewerker afdeling Huisvesting, ruimtebeheer & inrichting).
20. Iedere nadere overeenkomst komt tot stand middels een inkooporder. De inkooporder van opdrachtgever wordt vanuit Exact Proquero rechtstreeks per e-mail aan opdrachtnemer verzonden.
21. De inkooporder zoals genoemd in **eis 20** bevat een inkoopordernummer dat voor alle verdere communicatie rondom de betreffende (nadere) opdracht gebruikt wordt door opdrachtnemer.

Eisen aan levering en montage

22. Levering en montage vinden plaats gedurende de in **Bijlage 02 Locaties en plattegrond Campus** benoemde de openingstijden van het Deltion College op adressen en zijn vooraf overeengekomen met de afdeling Huisvesting, ruimtebeheer & inrichting.
23. In geval er levering is zonder montage (of voorafgaand aan de montage), vindt deze plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (thans dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur). In dat geval is de levering voorzien met een pakbon per inkoopordernummer, met daarop minimaal vermeld:
 - Klantnummer en de bijbehorende naam;
 - Naam besteller;
 - Inkoopordernummer;
 - Geleverde artikelen.
24. Opdrachtnemer levert de bestelling af op de locatie die wordt aangegeven bij het plaatsen van een bestelling. Daarbij neemt opdrachtnemer voldoende beschermende maatregelen om beschadiging van het pand te voorkomen.
25. Opslagruimte op de locaties van Deltion College is beperkt, ook tijdens schoolvakanties. Opdrachtnemer is zich hiervan bewust en houdt hiermee rekening in de uitvoering van de Opdracht.
26. Dagelijks, bij het beëindigen van de werkzaamheden, dient de werkvloer met inbegrip van de aan en afvoerroutes schoon en opgeruimd te worden achtergelaten. Vluchtdeuren, vluchtroutes en uitgangen mogen niet worden belemmerd en moeten steeds toegankelijk blijven voor de brandweer.
27. De verpakkingsmaterialen en ander afval worden, na plaatsing, door Opdrachtnemer kosteloos en onmiddellijk retour genomen en zorgt zelf voor verwerking daarvan. Deltion College is niet verplicht hiervoor opslagruimte te beschikking te stellen. Dit met inachtneming van de van kracht zijnde milieuwetgeving.
28. Op de in de offerte opgenomen datum en tijd vindt een oplevermoment plaats. Hierbij geldt:
 - De oplevering is fysiek op de locatie van uitvoering.
 - Opdrachtnemer maakt een schriftelijk Opleververslag en stuurt dit binnen 1 werkdag per e-mail naar huisvesting@deltion.nl.
 - In het Opleververslag is als kenmerk het inkoopordernummer (zie **eis 21**) opgenomen.
 - Indien de oplevering niet akkoord is, dan wordt in het Opleververslag ook de aanpak en de termijn van herstel opgenomen.
29. Als de oplevering akkoord is en het Opleververslag is ontvangen, dan bevestigt de medewerker van de afdeling **Huisvesting, ruimtebeheer & inrichting** dit per e-mail aan Opdrachtnemer, met een cc aan het Logistiek Centrum. Dit geldt als Acceptatie (zoals bedoeld in artikel 4, punt 7 van **Bijlage 06 AIV Leveringen en Diensten Deltion**). Voor leveringen zoals benoemd is in **eis 23** geldt als Acceptatie een door de medewerker van het Logistieke Centrum getekende pakbon.
30. Wanneer de oplevering niet akkoord is en herstel buiten schoolvakanties niet mogelijk is, moeten (onderwijs)ruimten gebruikt kunnen worden. Wanneer uitstel of uitblijven van herstel leidt tot verder verval, is dit voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
31. Indien op hoogte gewerkt moet worden, dient gewerkt te worden volgens de geldende veiligheidsvoorschriften van het Deltion College. Dit veiligheidsprotocol is op verzoek na gunning verkrijgbaar. De inzet van het materiaal en materieel dient te voldoen aan de geldende wet – en regelgeving (NEN normeringen etc.).
32. De inzet van eventueel materieel (bijvoorbeeld de inzet van steigers of hoogwerkers) maakt Opdrachtnemer inzichtelijk in Nadere Offertes. Opdrachtnemer kan ook een verzoek doen om gebruik te maken van het materieel al aanwezig bij het Deltion College.

33. Er kan slechts beperkt geboord worden. Bij het aanbieden van de producten houdt Opdrachtnemer hier rekening mee. Het boren geschiedt altijd in overleg en na goedkeuring van Deltion College.
34. Deuren van Deltion College kennen weinig ruimte tussen de vloer en de onderzijde van de deur en zijn veelal voorzien van valdorpels. Werkzaamheden aan vloeren mogen niet leiden tot noodzakelijke aanpassingen aan deuren of meerwerk anderszins. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening in zijn offerte en in de uitvoering van de opdracht. In geval er technisch geen alternatieven zijn, dient Opdrachtnemer dit vóór verstrekking van de Nadere Opdracht in zijn offerte duidelijk aan te benoemen.

Eisen Personele organisatie

35. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers en direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
36. Van al het in te zetten personeel van Opdrachtnemer op de locaties van het Deltion College is herkenbare, representatieve en uniforme kleding vereist.
37. Voor aanvang van de werkzaamheden dient in te zetten personeel van Opdrachtnemer zich dagelijks aan te melden bij een medewerker van de afdeling **Huisvesting, ruimtebeheer & inrichting**.
38. Opdrachtnemer en haar personeel zullen zich strikt houden aan de geldende huisregels. Doch minimaal aan onderstaande:
 - Roken eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan.
 - In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging en/of BHV-er op te volgen.
 - Het Deltion College behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontzeggen indien medewerkers zich niet houden aan de door het Deltion College gestelde voorschriften of huisregels;
 - Ingeval van verlies of diefstal van door het Deltion College aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels of het Deltion Collegecards dient opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan het Deltion College.
 - Het is opdrachtnemer of medewerkers van opdrachtnemer niet toegestaan een op naam gestelde sleutel of Deltion Collegecard ter beschikking te stellen aan iemand anders dan de tennaamgestelde.
 - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de sleutels van haar medewerkers.
39. Het Deltion College verwacht dat het personeel van opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de uitstraling van het bedrijf. Klantvriendelijkheid en adequate dienstverlening staan hierbij voorop. Het Deltion College zal opdrachtnemer hiertoe op de volgende aspecten kunnen aanspreken:
 - Een positieve werkhouding van alle betrokken medewerkers. Medewerkers moeten zich verantwoordelijk en aansprakelijk opstellen voor de beleving van het werk.
 - Een voorkomend uiterlijk van alle betrokken medewerkers.
 - Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften en gedragsregels. Tevens neemt opdrachtnemer kennis van de nota over Sociale Veiligheid. Deze worden bij gunning overlegd met opdrachtnemer.
40. De arbeidsomstandigheden op de productielocatie(s) zijn van dien aard dat deze het Deltion College nimmer in diskrediet kan brengen.

Eisen aan facturering en financiële eisen

41. Eisen aan de facturering zijn opgenomen in artikel 8 van **Bijlage 06 AIV Leveringen en Diensten Deltion**. Sub 2a en 2d zijn niet van toepassing op deze Opdracht: er dient altijd een ordernummer vermeld te worden op de factuur.
42. De in **Formulier C Prijsopgaveformulier** door Opdrachtnemer opgegeven prijzen (tabbladen G1.1 en G.1.2) zijn realistisch en leidend voor de prijzen in de Nadere opdrachten. Eenheidsprijzen staan vast tot en met 1 oktober 2026. Daarna bestaat de mogelijkheid om jaarlijks, eenmaal per jaar, per 1 januari, de prijzen te wijzigen, mits door Opdrachtnemer onderbouwd. Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever hiervan minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de wijzigingsdatum van zijn voornemen schriftelijk op de hoogte heeft gebracht. Dit uitsluitend na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever.

Eisen aan communicatie en rapportage

43. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze contactpersoon is dagelijks bereikbaar.
44. Onderdeel van de implementatie is het overeenkomen van een hulpmiddel voor prestatiemeting. Deltion heeft hiervoor de volgende succesfactoren en bijbehorende prestatie-indicatoren vastgesteld:

Succesfactor	Prestatie-indicator
Kwaliteit	Openstaande opleveringen Hersteltijd opleveringen
Organisatie en communicatie	Reactietijd offerteaanvraag Reactietijd e-mails
Facturatie en rapportage	Factuurafwijkingen Rapportage op tijd en volledig

45. Ieder kwartaal worden de prestaties gezamenlijk vastgesteld en beoordeeld door Deltion. Wanneer de norm van twee of meer prestatie-indicatoren niet wordt behaald bij twee achtereenvolgende metingen, wordt geëscaleerd naar tactisch niveau. Wanneer de norm van twee of meer prestatie-indicatoren niet wordt behaald bij twee achtereenvolgende metingen geëscaleerd naar strategisch niveau. Bij uitblijvende prestaties is eenzijdige contractbeëindiging door Deltion mogelijk. De uitkomst van de metingen zullen onderdeel zijn van de beslissing of Deltion gebruik maakt van de mogelijkheid tot contractverlenging.
46. In overleg zal tenminste ieder halfjaar een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon (van opdrachtgever) en de contractmanager van het Deltion College. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging. Tijdens dit overleg worden ook de prestaties (zoals bedoeld in **eisen 44 en 45**) besproken.
47. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
 - Overzicht van alle geleverde producten en uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.
 - Aantal gemelde en verholpen opleverpunten en/of klachten.
 - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen.