

Openbare Europese aanbesteding

Sanitaire Hygiëne oplossingen

Bijlage 04 – Programma van eisen

Versie : 9 juli 2025 (versie Nota van inlichtingen 2)
NB Wijzigingen t.o.v. de vorige versies zijn gearceerd.

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 werkwijze
- > Eisen aan de apparatuur en verbruiksmaterialen
- > 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 Sanitaire Hygiëne oplossingen**). 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**.
13. Deltion sluit een zogeheten wachtkamerovereenkomst met de als tweede geëindigde inschrijver. Kenmerkend voor deze wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. De inschrijver komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking indien de Overeenkomst met de inschrijver met de hoogste score, om wat voor reden ook, wordt beëindigd. Het concept van de wachtkamerovereenkomst is opgenomen als **Bijlage 15 Concept Wachtkamerovereenkomst Sanitaire Hygiëne oplossingen**.

Eisen aan de werkwijze

14. Opdrachtnemer levert zijn goederen en diensten zoals omschreven in “Huidige werkwijze” in paragraaf “03.2 Omschrijving en omvang van de opdracht” in **Bijlage 03 Over de opdracht**. Wijzigingen in de werkwijze zijn mogelijk na schriftelijke goedkeuring door Deltion. Opdrachtnemer krijgt toegang tot aangewezen magazijnen en gedraagt zich als goede huurder van deze ruimten. Opdrachtnemer betaalt geen kosten voor het gebruik van de ruimten. Magazijnen worden leeg ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de inrichting, zoals stellingen. Inrichting mag allen na goedkeuring vast bevestigd worden.
15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de magazijnen, en draagt er zorg voor dat er altijd voldoende voorraad aanwezig is in de beperkte voorraadruimte die aanwezig is. Indien geconstateerd wordt dat de voorraad niet toereikend is en er een tekort dreigt, dienen deze tekorten op korte termijn (binnen 24 uur) te worden opgelost.
16. Opdrachtnemer stelt een vaste medewerker en een vaste vervanger aan ten behoeve van eis 15. Beiden kennen de locaties van Deltion goed en kunnen zelfstandig hun werkzaamheden verrichten.
17. Medewerkers en partners van Deltion, benoemd in de werkwijze waarin in eis 14 naar verwezen wordt, hebben ook toegang tot de magazijnen.
18. Leveringen vinden plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur).
19. Leveringen op de Campus geschieden via ons Logistiek Centrum. Chauffeurs van (of namens) Opdrachtnemer melden zich daar en krijgen daar instructies voor verdere aflevering op de Campus. Op buitenlocaties melden chauffeurs zich bij de huismeester of zijn/haar vervanger of betreffend aanspreekpunt.
20. Op leveringen onder voorraadbeheer van de Opdrachtnemer worden duidelijk vermeld dat Opdrachtnemer de ontvanger is. Ook de (interne) locatie bij Deltion staat duidelijk vermeld op de (om)verpakking en pakbon.
21. Leveringen die besteld zijn door Deltion zijn voorzien van een pakbon per inkoopordernummer, met daarop minimaal vermeld:
 - Klantnummer en de bijbehorende naam;
 - Naam besteller;
 - Inkoopordernummer;
 - Geleverde artikelen.

22. Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen en het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules (inclusief batterijen), toiletborstels en het verwisselen van droogloopmatten (indien van toepassing) zijn in het beheer van Opdrachtnemer. Voor het vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen dient Opdrachtnemer (in overleg met Deltion) een jaarplanning op te stellen. De mogelijkheid dient er te bestaan om de containers tussentijds te laten vervangen. De planning moet er echter zo op gericht zijn dat er zo min mogelijk tussentijdse vervangingen plaats hoeven te vinden. Toiletborstels dienen jaarlijks te worden vervangen door de Opdrachtnemer.
23. Na ingangsdatum van de overeenkomst geldt er een periode van maximaal 6 weken tot oplevering van de implementatie. In die periode is de huidige leverancier gerechtigd tot levering.

Eisen aan de apparatuur en verbruiksmaterialen

24. Algemene eisen aan apparatuur:

- Alle apparatuur is van eenzelfde lijn (zelfde kleur, materiaal en vormgeving) en passen bij elkaar. In overleg kan op onderdelen (bijvoorbeeld pantry's) een andere lijn worden gekozen.
- In zijn voorstel gaat Inschrijver uit van het leveren van nieuwe en ongebruikte apparatuur. Hier kan Deltion de Opdrachtnemer te allen tijde aan houden.
- Alle apparatuur is bestendig tegen vervuiling en is eenvoudig te reinigen.
- Alle apparatuur is degelijk, krasbestendig en bestendig tegen vandalisme.
- Alle apparatuur is gebruiksvriendelijk en ook te gebruiken met mensen met (fysieke) beperkingen.
- Alle apparatuur dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn. Alternatieve modellen kunnen slechts na toestemming van Deltion aangeboden en geleverd worden. Indien dit het geval is dan dienen alle oude voorzieningen in het betreffende gebouw kosteloos vervangen te worden door voorzieningen in de nieuwe lijn. Op deze wijze blijft er te allen tijde een uniform beeld bestaan.
- De apparatuur dient vanuit het oogpunt van de gebruiker afgesloten te zijn.
- Voor het schoonmaakpersoneel is de apparatuur eenvoudig te openen middels een generieke sleutel, eventueel in combinatie met een openingssystematiek. Opdrachtnemer levert één uniforme oplossing aan voor de vergrendeling van de automaten. Deze procedure van vergrendeling geldt voor de gehele contractperiode.
- Apparatuur op basis van netstroom kan niet worden aangeboden.
- Batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en worden zonder extra kosten door de Opdrachtnemer geleverd en (preventief) vervangen.
- Apparatuur wordt geleverd inclusief een vulinstructie in Nederlands en Engels.

25. Algemene eisen aan verbruiksmaterialen:

- De verbruiksmaterialen zijn eenvoudig en efficiënt te vervangen.
- De verbruiksmaterialen zijn milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt.
- De verbruiksmaterialen zijn biologisch afbreekbaar.
- Het gebruik van de verbruiksmaterialen is veilig en comfortabel.
- De verbruiksmaterialen hebben een productveiligheidsblad, inclusief milieuinformatie.

26. Handdoekautomaat en verbruiksartikel papier

Apparatuur

- Dient geschikt te zijn voor 1-laags en 2-laags papieren handdoekjes.
- De capaciteit is afgestemd op de grootte en het aantal gebruikers van een betreffende locatie op basis van dagelijks bijvullen.
- Dient voorzien te zijn van een mechanisme dat het verbruik minimaliseert.
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator die afleesbaar is zonder het apparaat te openen.

Papier

- Hoog absorptievermogen (per handdroging moeten 2 vellen voldoende zijn).
- Eenmalig gebruik, per keer komt slechts 1 handdoek vrij.
- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier (of een nóg duurzamer materiaal) en onbedrukt en ongeparfumeerd.

27. Handdoekrolautomaat in gesloten systeem

- Een gesloten systeem waardoor de handdoek continu schoon en droog blijft.
- De dispenser is voorzien van een mechaniek waardoor het gebruikte deel wordt opgerold bij het uittrekken van een schoon deel.
- De dispenser voorziet in een scheiding van schoon en gebruikt deel.
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator die afleesbaar is zonder het apparaat te openen.
- Is handmatig te bedienen.
- De capaciteit is afgestemd op de grootte en het aantal gebruikers van een betreffende locatie op basis van dagelijks bijvullen.
- Voorzien van langere 'uithangende' handdoekrol en/of de lengte van de uithangende rol is handmatig in te stellen.

28. Toiletpapierdispensers en toiletpapier

Apparatuur

- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator voor zover de voorraad niet direct zichtbaar is.
- Dienen in papier te voorzien minimaal tot de aanvulbeurt (1 maal per dag, op drukkerie locaties zoals de Boulevard 2-3 keer per dag).
- Gebruiker moet eenvoudig het toiletpapier kunnen afnemen vanuit de dispenser.
- Formaat dispenser levert geen problemen op voor bewegingsruimte.
- Toiletpapierdispenser moet afsluitbaar zijn.
- Continu systeem, tweede rol wordt pas beschikbaar gesteld als de eerste rol op is.
- Is bij beide rollen voorzien van een afremmechanisme ten behoeve van papierbesparing.

Toiletpapier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled (of een duurzame variant) papier en onbedrukt en ongeparfumeerd.
- Is snel oplosbaar/afbreekbaar en enkellaags, waardoor verstoppingen worden voorkomen.
- Indien op rol dient het papier scheurrandjes te hebben.
- Het voelt zacht en aangenaam aan.

29. Zeepdispenser en vulling

Apparatuur

- Er mag geen knijpsysteem aangeboden worden.
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator die afleesbaar is zonder het apparaat te openen.
- De automaat dient lekvrij te zijn.

Vulling

- Foamzeep voor de algemene (toilet)ruimten. Deze dient tevens leverbaar te zijn in een vloeibare variant voor praktijkruimten.
- Dient huidvriendelijk te zijn.
- Voor ruimten waar een desinfecterende variant vereist is, moet deze passen in dezelfde dispenser.

30. Luchtverfrisser en verbruiksartikelen

Hardware

- Werking op basis van energiezuinige batterijen of geen batterijen.
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator die afleesbaar is zonder het apparaat te openen.
- Heeft een automatische werking.
- Lekkageproblemen zijn uitgesloten.
- Dient hangend bevestigd te worden, in beginsel niet aan de deur.

Vulling

- De geuren dienen een goede (geur)neutraliserende werking te hebben.
- De vulling gaat minimaal 60 dagen mee.

31. Damesverbandcontainers (hygiëneboxen)

- Dient geurdicht te zijn.
- Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk).
- Er dient een zo minimale afmeting box te worden geplaatst die niet leidt tot capaciteitsproblemen met inachtneming van de wisselfrequentie. De afmetingen mogen niet groter zijn dan de huidige aanwezige containers.

Lediging (lees: of omwissel) frequentie

- Containers worden geleegd en van binnen en buiten schoongemaakt door Opdrachtnemer buiten de Campus en de terreinen van Deltion.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (op duurzame wijze) afvoeren van de inhoud.
- Bij ledigen worden de boxen op dezelfde plek teruggeplaatst door Opdrachtnemer.
- Uitgangspunt voor de ledigingsfrequentie is dat er geen geuroverlast is en boxen niet vol raken.
- Indien zich een klacht voordoet met betrekking tot geuroverlast of vol raken van de box dient **deze binnen 24 uur te worden opgelost.**
- Het extra en op afroep ledigen dient mogelijk te zijn, met name aan het begin van een schooljaar (september en oktober) is het gebruik van de containers groter.
- Wisseling van de containers gebeurt op vaste dagen volgens een vast wisselschema. Dit schema wordt (in overleg) vastgesteld tijdens de implementatie. Op dit moment vindt de wisseling, naar tevredenheid, plaats op vrijdagen.

32. Toiletborstelhouders en borstels

- Dienen hangend bevestigd te kunnen worden, maar wel gereinigd te kunnen worden dus uitneembaar en afwasbaar.
- Dienen te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen.
- De borstel wordt periodiek volgens een afgesproken frequentie vervangen. Dit is opgenomen in het prijzenblad.
- Het binnenbakje wordt indien noodzakelijk (defect of niet meer reinigbaar) vervangen. Dit is verdisconteerd in de huurprijs.

33. Schoonloopmatten

- Dienen vuil te weren, vloer te beschermen en uitglijden te voorkomen.
- Dienen in diverse afmetingen beschikbaar te zijn.
- Dienen vuil en vochtigheid op te nemen.
- Dienen egaal vast te liggen (anti-slip).
- Ten behoeve van reiniging worden matten gewisseld (vuil voor schoon), zodat op een locatie altijd een mat aanwezig is.
- Tijdens evenementen kan Opdrachtnemer schoonloopmatten leveren voor tijdelijke gebruik, Opdrachtnemer stelt zich hier flexibel in op ten aanzien van het op- en afschalen van de extra benodigde behoefte.

34. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vervangen en/of repareren van beschadigde apparatuur en materialen. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in de opgegeven prijzen; aangeboden prijzen zijn inclusief alle soorten van garantie en service. Met goedwillig toegebrachte schade (molest) is hiervan uitgesloten; echter heeft Opdrachtnemer de inspanningsverantwoordelijkheid om samen met Deltion molest tot een minimum te beperken.

35. Deltion is niet verplicht om de sanitaire hygiëne oplossingen af te nemen voor de praktijklokalen, zodat opleidingen vrijheid in de keuze voor een oplossing hebben.

Eisen aan de (de)montage

36. Gedurende de implementatie of bij andere grootschalige vervanging van apparatuur, is Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. Opdrachtnemer legt hiervoor een deugdelijk plan voor aan Team Facilitair. Na goedkeuring kunnen werkzaamheden vervolgens gestart worden.
37. De bestaande apparatuur dient bij implementatie van de overeenkomst te worden gedemonteerd door de Opdrachtnemer. Het demonteren en afvoeren van de apparatuur gebeurt in overleg met de huidige leverancier en Deltion. Het initiatief hiervoor en daarmee de coördinatie hieromtrent ligt bij de Opdrachtnemer. Eventuele schade aan voorzieningen van de huidige leverancier aantoonbaar veroorzaakt door demontage is voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
38. Er kan slechts beperkt geboord worden en boorgaten (oud en nieuw) mogen niet zichtbaar zijn. Bij het aanbieden van apparatuur houdt Opdrachtnemer hier rekening mee. Het boren geschiedt altijd in overleg met en na goedkeuring van Deltion.
39. Alle apparatuur evenals de dameshygiëneboxen en toiletborstelhouders dienen los van de vloer, nauwkeurig en netjes met schroeven aan de wand gemonteerd te worden.
40. De apparatuur wordt gebruiksklaar opgeleverd. Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan dat de dispensers volledig afgevuld beschikbaar zijn en goed functioneren, zodanig dat alle functionele en operationele eisen zijn gerealiseerd. Tevens dienen de huismeesters en het schoonmaakpersoneel geïnstrueerd te zijn over het gebruik van de apparatuur.

41. Ten behoeve kleine vervangingen van apparatuur, wordt een beperkte voorraad aangehouden op locatie. Deze vervangingen worden uitgevoerd door huismeesters van Deltion. Huurkosten worden door Opdrachtnemer pas na montage gefactureerd.
42. Levering en montage van apparatuur 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 Team Facilitair.
43. 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.
44. 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 ter beschikking te stellen. Dit met inachtneming van de van kracht zijnde milieuwetgeving.
45. Op de in het voorstel opgenomen datum en tijd vindt een oplevermoment plaats met namens het Deltion College door Team Facilitair. De oplevering is fysiek op de locatie met een medewerker van de afdeling. Indien de oplevering akkoord is, kan door Opdrachtnemer gefactureerd worden. Indien niet akkoord, dan biedt Opdrachtnemer herstel en volgt er een nieuw oplevermoment.
46. 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 (zoals NEN-normeringen).
47. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van verpakkingsmaterialen.
48. Opdrachtnemer levert een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) aan.

Eisen Personele organisatie

49. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers en direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
50. Van al het in te zetten personeel op de locaties van het Deltion College is herkenbare, representatieve en uniforme kleding vereist.
51. Wanneer er montagewerkzaamheden door Opdrachtnemer plaatsvinden, melden medewerkers zich aan en af bij een medewerker van Team Facilitair.
52. De (vaste) medewerker (of vervanger) werkzaam op locatie van Deltion, meldt zich op locatie bij Team Facilitair.
53. 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 van Deltion op te volgen.
 - Het Deltion College behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontfemen 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.
54. 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.
55. De arbeidsomstandigheden op de productielocatie(s) zijn van dien aard dat deze het Deltion College nimmer in diskrediet kan brengen.
56. Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van Deltion een (overzicht van) Verklaring omtrent gedrag (VOG) en/of werkvergunning van de medewerkers van Opdrachtnemer.

Eisen aan facturering en financiële eisen

57. Indien factuurregels vooraf niet zijn opgenomen in de opdracht of order, zal de factuur geweigerd worden en door Opdrachtgever om een gecorrigeerde factuur gevraagd worden.
58. Bij mutaties wordt voor het versturen van de factuur aan Team Facilitair akkoord gevraagd voor deze mutaties gevraagd. Om dit inzichtelijk te maken wordt daarom tijdig een rapportage per e-mail verzonden aan backofficefacilitair@deltion.nl.
59. Opdrachtnemer stuurt per factuurperiode (maandelijks) een aparte factuur naar facturen@deltion.nl. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
- Contractnummer;
 - Kostenplaats;
 - Bedrag exclusief btw;
 - Bedrag inclusief btw;
 - Geleverde artikelen per orderregel (prijs, aantal, artikelnummer, omschrijving).
 - Huur apparatuur per apparatuurtype (prijs, aantal, artikelnummer, omschrijving).
 - Een bijlage met daarin een specificatie van de geleverde artikelen en de gehuurde apparatuur/materialen. In die specificatie zijn ook de locaties opgenomen.
60. In geval van een aparte order door Deltion: Opdrachtnemer stuurt per ordernummer 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).

61. De in **Formulier C Prijsopgaveformulier** opgegeven eenheidsprijzen (tabbladen G1.1 en G.1.2) staan vast tot en met 31 december 2026. Daarna mag Opdrachtnemer jaarlijks een onderbouwd voorstel (prijscomponenten) doen voor prijsverhoging per e-mail aan inkoop@deltion.nl en backofficefacilitair@deltion.nl. Deze dient uiterlijk 1 oktober ter goedkeuring aan Deltion te worden voorgelegd.
62. Distributiekosten en andere niet benoemde kosten dienen te worden verdisconteerd in de prijs. Opdrachtnemer mag hiervoor geen (extra) kosten in rekening brengen.

Eisen aan communicatie en rapportage

63. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze contactpersoon is dagelijks bereikbaar tijdens kantooruren. De contactpersoon kent een vaste vervanger.
64. Onderdeel van de implementatie is het overeenkomen van een hulpmiddel voor prestatiemeting. Deltion heeft hiervoor de volgende kritische succesfactoren (ksf'en) vastgesteld:
- Kwaliteit;
 - Organisatie en communicatie;
 - Klanttevredenheid;
 - Duurzaamheid;
 - Facturatie en rapportage;
 - Wetgeving en integriteit.
- Deze ksf'en worden gezamenlijk uitgewerkt tot kpi's (stuur- of resultaatsindicatoren). Per kpi wordt een meetinstrument bepaald en een norm gesteld.
65. Periodiek worden de prestaties door Deltion vastgesteld en beoordeeld. De vereiste score per meting is 80% van de maximale score. Bij een score van een 65% of lager bij twee achtereenvolgende metingen, wordt geëscaleerd naar tactisch niveau. Bij een score van een 60% of lager bij twee achtereenvolgende metingen wordt geëscaleerd naar strategisch niveau. Bij uitblijvende performance 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.
66. In overleg zal tenminste ieder kwartaal 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 wordt de rapportage zoals benoemd is in **eisen 64 en 65** besproken.
67. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
- Overzicht van alle bestelde en geleverde producten, waarbij duidelijk onderscheid is gemaakt tussen huur en verbruik. Bij gehuurde apparatuur is ook het gebouw en de locatie aangegeven..
 - Aantal gemelde en verholpen opleverpunten en/of klachten.
 - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen.
68. Opdrachtnemer levert een proactieve bijdrage aan het voldoen van Deltion aan zijn CRSD-plicht.