

Openbare Europese aanbesteding

ICT Brokerdienstverlening

Bijlage 4 – Programma van eisen

Versie : 28 mei 2026

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

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Dienstverlening
- > Privacy en gegevensbescherming
- > Hospitality
- > Inhuurproces
- > Eisen aan facturering en financiële eisen
- > Eisen aan communicatie en rapportage
- > Implementatie en migratie

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Opdrachtnemer onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Opdrachtnemer 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;
 - ARBIT-2022+ ARVODI-2025 (ARBIT-2022 prevaleert boven de ARVODI-2025);
 - De Inschrijving.
4. Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de conceptovereenkomst (**05 Bijlage Concept Raamovereenkomst ICT Brokerdienstverlening**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Op deze aanbesteding zijn de volgende voorwaarden van toepassing: **06 Bijlage ARBIT-2022 + 06a Bijlage ARVODI-2025** (ARBIT-2022 prevaleert boven de ARVODI-2025).
6. Alle (online en offline) contacten tussen het Deltion College 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. Een Inhuurkracht mag uitsluitend starten met werkzaamheden voor het Deltion College indien deze beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), screeningsprofiel 60 Onderwijs. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op de aanwezigheid van de VOG en draagt er zorg voor dat het Deltion College vóór aanvang van de werkzaamheden beschikt over een kopie van de VOG. De VOG mag op het moment van aanvang van de werkzaamheden niet ouder zijn dan zes (6) maanden. De kosten voor het aanvragen van de VOG mogen niet worden doorberekend aan het Deltion College. Indien de Inhuurkracht niet beschikt over een geldige VOG, komt de nadere overeenkomst niet tot stand.
9. Opdrachtnemer verschafft zich binnen de wettelijke kaders van zekerheid van de identiteit van de ingezette Inhuurkrachten. Alle inhuurkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de

formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Alle Inhuurkrachten en dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de inhuurkracht tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.

10. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving en actieve handhaving van geldende veiligheidsvoorschriften, procedures en huisregels, inclusief sociale veiligheid, en treft passende maatregelen bij overtredingen.
11. Gedurende de uitvoering van de Opdracht is het Opdrachtnemer niet toegestaan om ongevraagde acquisitie uit te voeren bij het Deltion College, anders dan opdrachten die binnen de scope van de Overeenkomst vallen.

Dienstverlening

12. Opdrachtnemer is gehouden steeds de meest geschikte en beschikbare kandidaat aan te bieden, ongeacht of de kandidaat rechtstreeks door Opdrachtnemer of via derden beschikbaar wordt gesteld.
13. Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten kandidaat minimaal de deskundigheid en ervaring bezit die nodig is voor het met voldoende kwaliteit uitvoeren van de opdracht.
14. Tussen Opdrachtnemer en de kandidaat mag maximaal één (1) partij in de keten zitten.
15. In het geval van een nadere opdracht komt op geen enkele wijze een overeenkomst tot stand tussen Deltion en de ingehuurde persoon of diens werkgever. Voor zover Opdrachtnemer geen eigen werknemers plaatst treedt deze op als tussenkomstpartij en leent de betreffende persoon door aan Deltion.
16. Opdrachtnemer informeert het Deltion College tijdig indien naar zijn oordeel risico's ontstaan met betrekking tot de arbeidsrechtelijke of fiscale kwalificatie van de inzet van een ZZP'er, waaronder risico's ten aanzien van schijnzelfstandigheid of langdurige inzet. Opdrachtnemer denkt actief mee over passende maatregelen om deze risico's te beheersen.
17. Opdrachtnemer is opgenomen/ heeft zich geregistreerd in het WAADI-register.
18. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat kandidaten, indien van toepassing, een zodanige beloning ontvangen dat voldaan wordt aan de WAADI. Dit houdt onder andere in dat de aangeboden kandidaten conform de WAADI art. 8 een vergoeding (waaronder beloning en reis-/verblijfkosten) ontvangen, die minimaal gelijk is aan de vergoeding voor werknemers werkzaam in gelijke of gelijkwaardige functies in dienst van Opdrachtnemer.
19. Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten kandidaten vrij zijn van enig beperkend beding, waaronder inbegrepen een relatie- en concurrentiebeding, zoals bedoeld in art. 9a WAADI.
20. Voorziene en onvoorziene vergoedingen aan medewerkers die voortvloeien uit de verplichtingen ten aanzien van de WAADI, waaronder vergoedingen voor reiskosten, zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer en zijn inbegrepen in het uurtarief.
21. Opdrachtnemer garandeert dat de kandidaat akkoord is gegaan met:
 - Procedure Meldplicht Datalekken (zie **8 Bijlage - Verwerkersovereenkomst**);
 - Integriteitscode (zie **09 Bijlage – Integriteitscode**);
22. Vanaf het moment dat Deltion bij Opdrachtnemer een aanvraag heeft gedaan spant Opdrachtnemer zich in om binnen een periode van zeven (7) werkdagen minimaal twee (2) en maximaal vier (4) geschikte kandidaten aan te bieden, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen.
23. Opdrachtnemer spant zich in om voor Nadere opdrachten tijdig één of meerdere passende kandidaten aan te bieden, conform de voorwaarden van de betreffende Nadere opdracht. Doel hiervan is het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Een aanbieding wordt als passend beschouwd indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - Kandidaat is binnen de gestelde aanbiddingstermijn aangeboden;

- De inhoud van de aanbieding voldoet aan het in de Nadere opdracht gevraagde profiel, waaronder de gevraagde kennis, ervaring en competenties;
 - Kandidaat is beschikbaar binnen de exclusiviteitsperiode.
24. Indien Opdrachtnemer er niet in slaagt tijdig een passende kandidaat aan te bieden conform de Nadere opdracht, is het Deltion College gerechtigd de betreffende aanvraag buiten Opdrachtnemer om in te vullen.
 25. Deltion College en Opdrachtnemer kunnen per aanvraag nadere afspraken maken over onder meer responstijd, prioriteitstelling en het aantal aan te bieden kandidaten, afhankelijk van de aard, complexiteit en urgentie van de aanvraag.
 26. Indien een kandidaat niet exclusief wordt aangeboden aan Deltion, dient Opdrachtnemer dit te vermelden zodat Deltion de keuze kan maken of deze kandidaat wordt uitgenodigd voor een gesprek.
 27. Vanaf het moment dat Deltion bij Opdrachtnemer heeft aangegeven tot inhuur over te willen gaan dient de ter beschikking te stellen persoon binnen tien (10) werkdagen aan te kunnen vangen met de werkzaamheden, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen.
 28. Indien Opdrachtnemer binnen de hierboven gestelde termijnen beseft, althans zou moeten kunnen beseffen, dat niet aan de responstijd kan worden voldaan, stelt hij Deltion hiervan onverwijld op de hoogte inclusief een beschrijving van de wijze waarop alsnog zo snel mogelijk aan deze verplichting kan worden voldaan.
 29. Indien Opdrachtnemer na de door hem verrichte werving & (voor)selectie een kandidaat voorstelt dient dit voorstel minimaal te bevatten: een CV incl. persoonsprofiel, een analyse van de mate waarin en wijze waarop aan de eisen en wensen wordt voldaan, het moment van beschikbaarheid en relevante bijzonderheden (waaronder eventuele afwijkingen ten opzichte van de uitvraag) en het all-in uurtarief (exclusief btw). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het natrekken van referenties voor zover van substantieel belang voor de functie.
 30. Kandidaten die door opdrachtnemer worden aangeboden, zijn minimaal vijf werkdagen exclusief beschikbaar, volgend op de datum van het voorstellen van kandidaten, tenzij dit anders is overeengekomen.
 31. Indien de aangeboden cv's (offertes) naar het oordeel van het Deltion College niet voldoen, zet opdrachtnemer (na akkoord vanuit het Deltion College) de aanvraag opnieuw uit.
 32. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het voorstellen van personen die niet voldoen aan de bij de aanvraag gestelde eisen wordt beschouwd als het niet tijdig aanbieden van een passende kandidaat.
 33. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het voorstellen van personen wordt beschouwd als het niet tijdig aanbieden van een passende kandidaat, als Deltion aannemelijk kan maken dat een uurtarief is aangeboden dat niet-marktconform is.
 34. Het Deltion College heeft het recht om een aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig te zijn richting opdrachtnemer. Het Deltion College zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
 35. Met uitzondering van het verstrekken van de opdracht, registreren van de persoonsgegevens in de systemen van Deltion en het accorderen van urenregistraties en facturen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verrichten van alle administratieve handelingen vanaf het moment van de aanvraag tot en met de evaluatie van een nadere opdracht.

Privacy en gegevensbescherming

36. 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 gebruikelijke voorwaarden.

Hospitality

37. Deltion verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Deltion College. Deltion College stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Deltion verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.
38. Medewerkers van Opdrachtnemer ontvangen uitsluitend toegang tot gebouwen en systemen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Het is medewerkers van Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot locaties, systemen, accounts, toegangsmiddelen of overige digitale voorzieningen van Deltion College.
39. Inloggegevens, toegangspassen en andere verstrekte toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk en mogen niet worden gedeeld of door anderen worden gebruikt. Bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle bij betreffende persoon in bezit zijnde Deltion-sleutels of –cards onmiddellijk worden ingeleverd.
40. Buiten de overeengekomen werktijden is het medewerkers van Opdrachtnemer niet toegestaan zich op de locaties of in de gebouwen van Deltion te bevinden.
41. In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging c.q. Bhv'er op te volgen.
42. Deltion behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontfemen indien medewerkers zich niet houden aan de door Deltion gestelde voorschriften of huisregels.
43. Ingeval van verlies of diefstal van door Deltion aan Opdrachtnemer ter bruikleen gestelde middelen (laptops, sleutels, Deltioncards, etc.) dient Opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan Deltion College.
44. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau. Het vervangende personeel voldoet vanzelfsprekend aan dezelfde eisen/certificering als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Deltion. Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.
45. Iedere medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt bij Deltion College dient een geldige VOG te kunnen overleggen. Opdrachtnemer garandeert alle medewerking te verlenen zodat de kandidaat binnen drie (3) weken, na ondertekening van de Nadere Overeenkomst, over een door Deltion aangevraagde VOG beschikt en deze aan Deltion overlegt.

Inhuurproces

46. Het Deltion College is gerechtigd een Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
 - De ingezette Inhuurkracht binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van de werkzaamheden onvoldoende aansluit bij de verwachtingen van het Deltion College. In dat geval factureert Opdrachtnemer maximaal 50% van de daadwerkelijk gewerkte uren;
 - De ingezette Inhuurkracht niet voldoet aan de in de Nadere Overeenkomst gestelde eisen, afspraken of termijnen;

- De ingezette Inhuurkracht zonder voorafgaande afstemming niet verschijnt voor de uitvoering van de werkzaamheden;
 - De ingezette Inhuurkracht zich schuldig maakt aan plichtsverzuim, fraude, diefstal, schending van beveiligingsvoorschriften, overtreding van de integriteitscode of huisregels van het Deltion College, dan wel ander gedrag vertoont waardoor voortzetting van de inzet redelijkerwijs niet van het Deltion College kan worden verlangd.
47. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Inhuurkracht ziekte tijdig meldt bij zowel Opdrachtnemer als het Deltion College. Indien sprake is van ziekte van de Inhuurkracht langer dan één (1) week, is het Deltion College gerechtigd de Nadere Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen.
 48. De door Opdrachtnemer ingezette Inhuurkrachten voeren de overeengekomen werkzaamheden zelfstandig uit. Partijen stemmen, indien nodig, af over de voortgang en de beoogde resultaten van de werkzaamheden.
 49. Voor beëindiging van een Nadere Overeenkomst geldt voor beide partijen een opzegtermijn van twintig (20) werkdagen.
 50. Nadere Overeenkomsten die onder de Raamovereenkomst zijn afgesloten, blijven ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht tot uiterlijk zes (6) maanden na die beëindiging. Op deze Nadere Overeenkomsten blijven de voorwaarden uit de Raamovereenkomst gedurende die periode onverkort van toepassing.
 51. Indien de Raamovereenkomst eindigt of wordt beëindigd, kunnen Inhuurkrachten die niet in dienst zijn van Opdrachtnemer door het Deltion College via een opvolgende opdrachtnemer worden ingehuurd. Opdrachtnemer maakt in dat geval geen onderdeel meer uit van de inhuurketen en kan geen aanspraak maken op enige vergoeding in verband met de verdere inzet van deze Inhuurkrachten.
 52. Het Deltion College heeft het eerste recht op verlenging van de inzet van een Inhuurkracht na afloop van de looptijd van de Nadere Overeenkomst. De bepalingen uit de Nadere Overeenkomst blijven gedurende de verlengingsperiode van toepassing.
 53. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige signalering richting het Deltion College van het aflopen van de Nadere Overeenkomst en ondersteunt bij de benodigde stappen voor een eventuele verlenging.
 54. De Inhuurkracht dient maandelijks een correcte urenregistratie digitaal ter goedkeuring aan te bieden aan het Deltion College. Goedkeuring van urenregistraties vindt digitaal plaats door het Deltion College. Alleen daadwerkelijk gewerkte uren komen voor vergoeding in aanmerking. Reistijd wordt niet vergoed.
 55. Extra kosten voor werkzaamheden buiten reguliere werkdagen of kantooruren kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht na voorafgaande schriftelijke toestemming van het Deltion College.
 56. Opdrachtnemer zal wanneer de Raamovereenkomst wordt ontbonden en/ of van rechtswege eindigt, actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de transitie van de dienstverlening naar de nieuwe contractant.
 57. Verlenging van een nadere overeenkomst wordt in beginsel uiterlijk één (1) maand vóór de einddatum van de lopende overeenkomst afgestemd tussen het Deltion College en Opdrachtnemer.

Eisen aan facturering en financiële eisen

58. De overeenkomst wordt uitgevoerd op basis van open calculatie, waarbij tarieven en kostenopbouw voor het Deltion College volledig inzichtelijk en transparant zijn.
59. Het Deltion College vergoedt uitsluitend de overeengekomen tarieven en vergoedingen zoals opgenomen in het prijzenblad. Aanvullende kosten of vergoedingen worden niet geaccepteerd, tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen.
60. Opdrachtnemer hanteert één vast all-in opslagtarief voor de brokerdienstverlening. Dit opslagtarief:
 - Is niet afhankelijk van het aantal afgenomen uren;

- Is niet afhankelijk van het uurtarief van de Inhuurkracht;
 - Omvat alle kosten verband houdend met de uitvoering van de opdracht, waaronder personeelskosten, overhead, administratie, werving en selectie en overige bijkomende kosten.]
61. Kosten of uren in verband met woon-werkverkeer, ziekte, doktersbezoek, opleiding of enige vorm van verlof komen niet voor vergoeding in aanmerking. Het Deltion College stelt jaarlijks de sluitingsdagen vast. Op deze dagen mogen uitsluitend uren worden gedeclareerd indien hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de verantwoordelijke leidinggevende van het Deltion College.
62. De in de Nadere Overeenkomst opgenomen tarieven en vergoedingen blijven gedurende de looptijd van ongewijzigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen partijen.
63. Facturatie vindt plaats op basis van de in de Nadere overeenkomst opgenomen tarieven.
64. Opdrachtnemer stuurt per order een aparte factuur in pdf naar facturen@deltion.nl. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
- Contractnummer;
 - Korte omschrijving van de opdracht;
 - Naam ingehuurd specialist;
 - Rol specialist;
 - Gewerkte aantal uren en bijbehorend uurtarief;
 - Het opslag tarief
 - Ordernummer (indien van toepassing);
 - Bedrag exclusief BTW;
 - Bedrag inclusief BTW.
65. Betaling vindt maandelijks plaats. Betaling geschiedt 30 dagen na factuurdatum. U draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand (indien van toepassing).

Eisen aan communicatie en rapportage

66. Dossiervorming van documenten en gegevens van nadere overeenkomsten, inhuurkrachten, toeleveranciers, etc. vindt volledig plaats bij opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij het Deltion College in haar bezit dienen te zijn, worden door opdrachtnemer aan het Deltion College overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Voor aanvang van de werkzaamheden, dient opdrachtnemer het dossier van de inhuurkracht en (indien van toepassing) toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd.
67. U stelt een persoon als operationeel aanspreekpunt aan. Deze persoon is te allen tijde inhoudelijk op de hoogte van de specifieke situatie bij Deltion qua organisatie en qua infrastructuur en informatiesystemen. Deze persoon heeft kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen twee werkdagen contact op met Deltion.
68. Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie overleg tussen de contactpersoon van opdrachtnemer en de contractmanager van het Deltion College. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde:
- Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken inclusief KPI's;
 - Klachtenregistratie en behandeling;
 - Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten Deltion College;
 - Leveringsbetrouwbaarheid.
69. Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantoortijden (8.00 uur tot 17.00 uur).

Implementatie en migratie

70. Onderdeel van de opdracht is het overnemen van het contractbeheer van lopende inhuuropdrachten binnen de scope van de raamovereenkomst (migratie). Het Deltion College bepaalt bij aanvang van de overeenkomst welke lopende opdrachten worden gemigreerd. Uitgangspunt is dat lopende opdrachten, voor zover mogelijk, uiterlijk per 1 november 2026 zijn gemigreerd naar Opdrachtnemer.
71. Indien een lopende inhuuropdracht vóór deze datum afloopt en wordt verlengd, vindt migratie naar Opdrachtnemer plaats. Vanaf het moment van migratie zijn de afspraken en voorwaarden uit de raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige en efficiënte migratie van lopende inhuuropdrachten. Hierbij geldt als uitgangspunt dat zzp'ers rechtstreeks door Opdrachtnemer worden gecontracteerd en dat onnodige schakels in de contractketen worden voorkomen. Het contracteren van zzp'ers via doorleenconstructies is uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van het Deltion College.
Indien bij migratie sprake is van bestaande bemiddelingsconstructies, kunnen partijen in overleg tijdelijke afspraken maken over een afbouwregeling, mits de totale kosten voor het Deltion College hierdoor niet toenemen.
72. Implementatie en migratie maken onderdeel uit van de dienstverlening van Opdrachtnemer en worden niet separaat vergoed door het Deltion College.