

Bijlage 'Programma van Eisen'

Programma van Eisen

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient u dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

Door in te schrijven op de aanbesteding gaat u akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten inclusief het gehele Programma van Eisen. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Het Programma van Eisen bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Functionele en technische eisen

Eisnr.	Omschrijving eis
1.	De practicumtafels dienen te worden ontworpen, geproduceerd en geleverd conform de eisen uit dit Programma van Eisen en de bijbehorende ontwerptekening "Specificatie practicumtafel".
2.	De bijgevoegde ontwerptekening is leidend voor het ontwerp van de practicumtafel. De inschrijver wordt niet gevraagd een nieuw of alternatief ontwerp te ontwikkelen.
3.	De inschrijver dient bij inschrijving een werktekening van de aangeboden practicumtafel aan te leveren. De werktekening dient voldoende informatie te bevatten om vast te kunnen stellen dat de aangeboden tafel voldoet aan het ontwerp en de eisen uit dit Programma van Eisen. De inschrijver dient op de werktekening minimaal de relevante maatvoering, materialen, constructie, opbouw, voorzieningen en aansluitpunten inzichtelijk te maken. Indien uit de werktekening niet kan worden vastgesteld dat aan de eisen wordt voldaan, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere beoordeling.
4.	Afwijkingen van het ontwerp of de eisen uit dit Programma van Eisen zijn uitsluitend toegestaan indien deze vooraf schriftelijk door de TU Delft zijn goedgekeurd.
5.	De practicumtafels dienen geschikt te zijn voor intensief gebruik door studenten binnen onderwijs- en onderzoeksruimten van de faculteit Technische Natuurwetenschappen.
6.	De tafels dienen voldoende stevig, robuust en stabiel te zijn om naast practicumonderwijs ook gebruik binnen het ontwerp- en onderwijs te faciliteren.

Ontwerp en maatvoering

Eisnr.	Omschrijving eis
7.	De practicumtafel dient te worden uitgevoerd overeenkomstig de bijgevoegde ontwerptekening.
8.	De vrije werkruimte op het tafelblad dient minimaal 600 mm diep te zijn.
9.	De tafel biedt gelijktijdig volwaardige werkruimte aan twee personen naast elkaar. Het tafelblad dient een breedte te hebben van circa 1.850–1.900 mm.
10.	De afmetingen van het tafelblad dienen het gebruik van standaard snijmatten mogelijk te maken.
11.	Het tafelblad dient een dikte te hebben van 30–50 mm.
12.	De rand van het tafelblad dient vrij toegankelijk te zijn, zodat gebruik kan worden gemaakt van lijmklemmen.
13.	Alle voor gebruikers bereikbare delen van de practicumtafel dienen vrij te zijn van scherpe randen, bramen en uitsteeksels die bij normaal gebruik letsel kunnen veroorzaken.
14.	Bewegende onderdelen, waaronder een eventuele hoogteverstelling, dienen zodanig te zijn uitgevoerd dat het risico op beknelling tijdens normaal gebruik wordt beperkt.
15.	De practicumtafels dienen specifiek gecertificeerd te zijn voor intensief onderwijs- en laboratoriumgebruik conform NEN-EN 13150. De constructie moet bestand zijn tegen zware statische en dynamische belastingen en mag absoluut niet kantelen bij zware proefopstellingen of zijwaartse druk.
16.	De vormgeving en materialisatie van de tafel dienen overeenkomstig het architectonisch ontwerp te worden uitgevoerd.

Tafelblad

Eisnr.	Omschrijving eis
17.	Het tafelblad dient te worden uitgevoerd in massief hout, Amerikaans eiken.
18.	Het tafelblad dient te worden voorzien van een blank en mat gelakte afwerking en te passen binnen het interieurconcept van het gebouw.
19.	Het tafelblad dient te worden voorzien van een vloeistofdichte, chemisch resistente en afneembare coating.
20.	De coating dient het tafelblad te beschermen tegen normaal gebruik binnen de practicumomgeving.
21.	De coating dient gedurende minimaal 5 jaar functioneel te blijven bij normaal gebruik.
22.	De rand van het tafelblad dient vrij te blijven van constructieve elementen die het gebruik van lijmklemmen verhinderen.

Hoogteverstelling

Eisnr.	Omschrijving eis
23.	De tafel dient standaard uitgevoerd te zijn met een vaste werkhoogte van circa 900 mm.
24.	De inschrijver dient in het prijzenblad een afzonderlijke optie aan te bieden voor een in hoogte verstelbare practicumtafel. Voor deze optie gelden onderstaande eisen.
25.	De hoogteverstelling dient een bereik van minimaal circa 780–1.100 mm mogelijk te maken.
26.	De hoogteverstelling mag worden uitgevoerd door middel van een slinger of elektrisch systeem, overeenkomstig de in het prijzenblad gevraagde opties.
27.	De TU Delft behoudt zich het recht voor om de optie voor hoogteverstelling na beoordeling van de aangeboden prijzen wel of niet af te nemen.

Frame en poten

Eisnr.	Omschrijving eis
28.	Het frame direct onder het werkblad (inclusief bladdikte en eventuele horizontale kabelgoten aan de zitzijde) mag in de actieve kniezone over de gehele breedte maximaal 60 mm hoog zijn om knieknelling te voorkomen.
29.	Onder de tafel dient voor beide gebruikers een volledig obstakelvrije knieruimte aanwezig te zijn. Dit betekent per persoon een vrije breedte van minimaal 65 cm en een vrije diepte van minimaal 65 cm, onbelemmerd door tussenpoten of frameconstructies.
30.	Het frame dient voldoende stabiliteit te bieden bij belasting van de opbouwkast en de daarin geplaatste apparatuur.
31.	De poten dienen te worden uitgevoerd in staal.
32.	De stalen poten dienen zwartgrijs gepoedercoat te zijn, kleur RAL 7021.
33.	De uitvoering van de poten dient overeenkomstig de ontwerptekening te worden uitgevoerd. Het ontwerp voorziet in een H- of V-model, waarbij de uiteindelijke uitvoering wordt bepaald door de ontwerpuitgangspunten en vereiste stabiliteit.
34.	In de poten dienen voorzieningen te zijn opgenomen voor het doorvoeren en aansluiten van de elektrische voorzieningen.
35.	In de poten dienen voorgeboorde gaten aanwezig te zijn waarmee in de toekomst een plank voor apparatuur kan worden gemonteerd.
36.	De constructie dient zodanig te zijn uitgevoerd dat toekomstige montage van accessoires en apparatuur mogelijk is zonder onnodige aanpassing van het frame.

Elektrische voorzieningen

Eisnr.	Omschrijving eis
37.	De practicumtafel dient te worden voorzien van de elektrische voorzieningen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen en de bijbehorende ontwerptekening.
38.	Het totale elektrische aansluitvermogen van de tafel bedraagt maximaal circa 1,5 kW.
39.	Alle elektrische voorzieningen van de tafel dienen vanaf één aansluitpunt te worden gevoed.
40.	De tafel dient vanaf dit aansluitpunt door middel van een Wieland-stekker op een vloerpot te kunnen worden aangesloten. De minimale overlengte kabel is 2 meter.
41.	Aan de voorzijde van het frame dienen twee dubbele spatwaterdichte wandcontactdozen (WCD's) te worden aangebracht.
42.	In het middelste compartiment van de opbouwkast dienen zes WCD's beschikbaar te zijn.
43.	Contactdozen of kabelgoten mogen de vrije knieruimte/beenruimte van beide gebruikers op geen enkele wijze beperken of hinderen.
44.	Bij hoogteverstelling is een flexibele kabelgeleider (kabelrups) verplicht. De stroomtoevoer vanuit de vloer mag bij beweging nooit onder mechanische spanning komen te staan.
45.	De elektrische voorzieningen dienen veilig en deugdelijk te zijn aangebracht en te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en normen.
46.	De leverancier is verantwoordelijk voor een deugdelijke en veilige montage, aansluiting en afwerking van alle elektrische voorzieningen die onderdeel uitmaken van de practicumtafel.

Opbouwkast/ opslag

Eisnr.	Omschrijving eis
47.	De practicumtafel dient aan de bovenzijde te worden voorzien van een opbouwkast voor opslag van apparatuur en materialen.
48.	De opbouwkast dient over de volle breedte van de tafel te worden uitgevoerd.
49.	De opbouwkast dient te bestaan uit drie afzonderlijk afsluitbare compartimenten.
50.	De compartimenten dienen ieder afzonderlijk afsluitbaar te zijn middels klapdeuren.
51.	Alle compartimenten van de tafel dienen met dezelfde sleutel te kunnen worden geopend en gesloten.
52.	De opbouwkast dient te zijn voorzien van een kleine drempel/opstand om te voorkomen dat eventueel water vanaf het tafelblad direct bij de aanwezige elektronica kan komen.

53.	De opbouwkast dient te zijn opgebouwd uit houten plaatmateriaal met een dikte van circa 22 mm, overeenkomstig de ontwerptekening.
54.	De klapdeuren dienen omhoog te schuiven binnen de opbouwkast, zodat de vrije werkruimte op het tafelblad niet beperkt wordt en het plaatsen van apparatuur op de opbouwkast niet belemmerd wordt.
55.	De compartimenten dienen een onderlinge breedteverdeling van circa 1:2:1 te hebben.
56.	De gewenste interne hoogte van de compartimenten bedraagt minimaal 380 mm.
57.	De interne diepte van de compartimenten bedraagt minimaal 400 mm.
58.	De compartimenten dienen voldoende breed te zijn voor het plaatsen van de beoogde apparatuur.
59.	De scheidingswanden tussen de compartimenten dienen te zijn voorzien van een mogelijkheid voor het doorvoeren van elektrische kabels.
60.	De constructie dient zodanig te zijn uitgevoerd dat voldoende ventilatiemogelijkheid aanwezig is voor eventuele warmteontwikkeling van apparatuur.

Modulaire opbouw

Eisnr.	Omschrijving eis
61.	De practicumtafel dient zoveel mogelijk modulair te zijn opgebouwd.
62.	De practicumtafel dient zodanig te zijn opgebouwd dat de hoofdcomponenten afzonderlijk kunnen worden gedemonteerd en vervangen.
63.	Verbindingen tussen deze componenten dienen waar technisch mogelijk mechanisch demontabel te zijn. Permanente verlijming of andere verbindingen die vervanging van afzonderlijke componenten onmogelijk maken, zijn niet toegestaan, tenzij de inschrijver aantoonbaar maakt dat deze verbinding technisch noodzakelijk is.
64.	Voor de opbouw van de tafel dienen zoveel mogelijk standaard te leveren onderdelen en componenten te worden toegepast.
65.	Onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn of die in de gebruiksperiode mogelijk vervangen moeten worden, dienen waar mogelijk afzonderlijk vervangbaar te zijn.
66.	De constructie dient toekomstige vervanging, onderhoud en aanpassing van afzonderlijke onderdelen mogelijk te maken zonder dat hiervoor de volledige tafel vervangen hoeft te worden.
67.	Voor specifiek geproduceerde onderdelen dient de leverancier gedurende 10 jaar in staat te zijn deze onderdelen na te leveren of te vervangen.

Duurzaamheid

Eisnr.	Omschrijving eis
68.	De aangeboden practicumtafel dient een aantoonbare technische levensduur van minimaal 15 jaar te hebben bij normaal gebruik binnen het onderwijs.
69.	Voor alle voor reparatie of onderhoud relevante onderdelen van de practicumtafel dienen gedurende minimaal 10 jaar na levering van de laatste tafel reserveonderdelen beschikbaar te zijn.
70.	De inschrijver levert bij oplevering een overzicht aan van de onderdelen die gedurende deze periode als reserveonderdeel beschikbaar zijn, inclusief onderdeelnummer en prijs. De optelling van de prijs voor de verschillende onderdelen moet exact overeenkomen met de aangeboden totaalprijs voor de practicumtafel.
71.	De toegepaste materialen en onderdelen dienen waar mogelijk herbruikbaar, recyclebaar of demontabel te zijn.
72.	De inschrijver dient bij oplevering middels een materialenpaspoort informatie te verstrekken over de toegepaste materialen, productie en modulariteit overeenkomstig de eisen voor het betreffende gunningscriterium. De aan te leveren informatie wordt in overleg besproken.

7. Uitvoerings- en leveringseisen

Levering, transport en montage

Eisnr.	Omschrijving eis
74.	De leverancier is verantwoordelijk voor de levering, montage en installatie van alle 116 practicumtafels in de periode Q1 2028 tot en met Q3 2028 op de overeengekomen locatie, de eerste verdieping van het gebouw.
75.	De leverancier dient verpakkingsmateriaal en ander afval dat ontstaat als gevolg van de levering en montage af te voeren.
76.	De leverancier dient de werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig het overeengekomen uitleveringsplan.

Prototype en FAT

Eisnr.	Omschrijving eis
83.	Binnen 2 maanden na opdrachtverlening dient de leverancier voorafgaand aan de productie van de overige tafels één prototype te produceren.
84.	Het prototype dient volledig representatief te zijn voor de tafels die vervolgens in serie worden geproduceerd.
85.	Het prototype wordt onderworpen aan een Factory Acceptance Test (FAT).
86.	Tijdens de FAT wordt gecontroleerd of het prototype voldoet aan het ontwerp, het Programma van Eisen en de overeengekomen specificaties.

87.	De productie van de overige practicumtafels mag pas worden voortgezet nadat het prototype door de TU Delft is goedgekeurd, behoudens schriftelijk overeengekomen afwijkingen.
88.	Eventuele tijdens de FAT geconstateerde afwijkingen dienen door de leverancier vóór aanvang van de serieproductie te worden gecorrigeerd.
89.	Wijzigingen aan het ontwerp naar aanleiding van de FAT worden schriftelijk vastgelegd en gelden vervolgens als uitgangspunt voor de serieproductie.

Onderhoud, garantie en nalevering

Eisnr.	Omschrijving eis
90.	De leverancier dient één preventieve onderhoudsbeurt van de geleverde practicumtafels uit te voeren binnen 9 tot 12 maanden na levering als onderdeel van de initiële opdracht.
91.	De onderhoudsbeurt dient betrekking te hebben op de relevante mechanische, elektrische en constructieve onderdelen van de practicumtafel.
92.	De leverancier dient na de initiële levering onderhoud op afroep te kunnen uitvoeren.
93.	De leverancier dient gedurende maximaal 10 jaar na levering in staat te zijn om identieke practicumtafels en toegepaste onderdelen van de practicumtafels na te leveren.
94.	De leverancier dient gedurende deze periode ondersteuning te kunnen bieden bij reparatie, vervanging en onderhoud van de practicumtafels.
95.	De leverancier dient inzichtelijk te maken in het materialen paspoort hoe onderdelen (o.a. door vermelding van bijv. de artikelcodes) gedurende de overeengekomen periode beschikbaar blijven voor nalevering.
96.	De leverancier garandeert dat de geleverde practicumtafels gedurende een periode van minimaal 5 jaar na de datum van oplevering vrij zijn van materiaal-, constructie-, productie- en montagefouten en gedurende deze periode voldoen aan alle eisen uit het Programma van Eisen en de overeenkomst. De garantie geldt voor de complete practicumtafel, inclusief tafelblad, frame, poten, hoogteverstelling, opbouwkast, deuren, sloten, scharnieren, elektrische voorzieningen en overige door de opdrachtnemer geleverde componenten.
97.	Gebreken die onder de garantie vallen, worden door de leverancier kosteloos hersteld of vervangen, inclusief arbeidsuren, onderdelen, transport en montage. Indien herstel niet mogelijk of niet doelmatig is, wordt het betreffende onderdeel vervangen. Indien een gebrek het gevolg is van een ondeugdelijk ontwerp of een structurele fout, kan TU Delft herstel of vervanging van alle betrokken tafels of onderdelen verlangen.
98.	Op onderdelen die gedurende de garantieperiode worden vervangen of hersteld, geldt een nieuwe garantietermijn van minimaal 24 maanden vanaf de datum van herstel of vervanging.

99.	De leverancier bevestigt een garantieclaim binnen 2 werkdagen en stelt binnen 5 werkdagen vast op welke wijze en binnen welke termijn het gebrek wordt verholpen. Voor gebreken die het veilig of normaal gebruik van de practicumtafel verhinderen, dient herstel of vervanging binnen 10 werkdagen na melding te worden uitgevoerd, tenzij TU Delft schriftelijk instemt met een langere termijn.
-----	---

Documentatie en oplevering

Eisnr.	Omschrijving eis
100.	Bij oplevering dient de leverancier de benodigde gebruikers-, onderhouds-, schoonmaak- en productdocumentatie beschikbaar te stellen.
101.	De leverancier dient informatie te verstrekken over de toegepaste onderdelen en componenten die relevant zijn voor onderhoud en toekomstige nalevering.
102.	De leverancier dient informatie beschikbaar te stellen waarmee de TU Delft gedurende de gebruiksperiode onderdelen kan identificeren en bestellen.
103.	Wijzigingen die naar aanleiding van de FAT of tijdens de productie definitief zijn overeengekomen, dienen in de definitieve productdocumentatie te worden verwerkt.

8. Sanctiemaatregelen

Eisnr.	Omschrijving eis
104.	Inschrijver dient te voldoen aan alle toepasselijke sanctiemaatregelen en importverboden van de Europese Unie. Conform de geldende EU-sancties mag de TU Delft geen Opdracht gunnen aan Russische partijen of andere partijen waarop de sanctiemaatregelen van toepassing zijn. Ter bevestiging hiervan dient de Inschrijver de Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden in TenderNed. Voor meer informatie: Sancties Rusland PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden

9. Financiële eisen

Eisnr.	Omschrijving eis						
105.	Opdrachtnemer mag slechts één (1) keer per jaar de prijzen aanpassen aan geldende indexeringen. De indexering kan op zijn vroegst per 1 januari 2028 door Opdrachtnemer worden doorgevoerd. Indexaties prijzenblad <table><tr><th>Onderdeel</th><th>Index</th><th>Peilmoment</th></tr><tr><td>Levering Laboratorium meubilair</td><td> Producentenprijzen; ProdCom afzet en verbruik, index 2021=100 – 31 meubelen Meubilair - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 <i>Om te komen tot het indexeringspercentage wordt augustus van het huidige contractjaar vergeleken met augustus van het voorgaande contractjaar.</i> </td><td>Augustus</td></tr></table>	Onderdeel	Index	Peilmoment	Levering Laboratorium meubilair	Producentenprijzen; ProdCom afzet en verbruik, index 2021=100 – 31 meubelen Meubilair - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 <i>Om te komen tot het indexeringspercentage wordt augustus van het huidige contractjaar vergeleken met augustus van het voorgaande contractjaar.</i>	Augustus
Onderdeel	Index	Peilmoment					
Levering Laboratorium meubilair	Producentenprijzen; ProdCom afzet en verbruik, index 2021=100 – 31 meubelen Meubilair - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 <i>Om te komen tot het indexeringspercentage wordt augustus van het huidige contractjaar vergeleken met augustus van het voorgaande contractjaar.</i>	Augustus					

	De te hanteren formule voor de indexatie is $(\text{peilmoment 202V} - \text{peilmoment 202IV}) / (\text{peilmoment 202IV} * 100\%) = \text{percentage indexatie met 1 cijfer achter de komma.}$ Opdrachtnemer dient hiertoe uiterlijk twee (2) maanden voor gewenste indexering een schriftelijk voorstel aan de TU Delft te doen. Na goedkeuring door de TU Delft kan de indexering worden doorgevoerd. Uitsluitend in de gevallen waarin sprake is van wettelijke of andere overheidsmaatregelen (zoals btw-wijzigingen), evenals maatregelen van verzekeraars zijn tussentijdse tariefswijzigingen toegestaan. Na overleg met en schriftelijke goedkeuring door de TU Delft kunnen deze tariefswijzigingen vervolgens worden doorgevoerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanpassen van de prijsbladen ingeval van indexatie of tussentijdse tariefwijziging.
--	---

10. Overeenkomst en nadere overeenkomsten

Eisnr.	Omschrijving eis
106.	Als bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad is een concept Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen van de TU Delft (AIV) (versie oktober 2018) gevoegd als basis voor de beoogde contractsluiting. De Inschrijver die niet kan instemmen met (onderdelen van) de concept Overeenkomst en/of de AIV moet dit beargumenteerd aangeven. Ook in geval de Inschrijver andere op- en/of aanmerkingen onder de aandacht van de TU Delft wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de concept Overeenkomst of de AIV dient hij dit kenbaar te maken met gebruikmaking van de vraag en antwoord module in Tendered. Inschrijver verklaart zich bij indiening van de Inschrijving akkoord met de dan geldende definitieve versie van de concept Overeenkomst. Indien gunning zal plaatsvinden aan de onderneming van Inschrijver, zal de definitieve versie van de concept Overeenkomst met bijlagen en alle daarin opgenomen clausules gelden als enige bindende Overeenkomst tussen partijen.
107.	Er zal met maximaal één partij een wachtkamerovereenkomst worden gesloten. De TU Delft heeft de mogelijkheid om deze overeenkomst aan de niet winnende Inschrijver(s) aan te bieden. De TU Delft is hier niet toe verplicht. Inschrijver is niet verplicht om de wachtkamerovereenkomst aan te gaan. De als tweede geëindigde Inschrijver krijgt als eerste de mogelijkheid om de wachtkamerovereenkomst aan te gaan, als de TU Delft daarvoor kiest. Als deze Inschrijver de wachtkamerovereenkomst niet wenst aan te gaan, heeft de TU Delft de mogelijkheid om de wachtkamerovereenkomst aan te bieden aan de als derde geëindigde Inschrijver, enzovoorts.

11. Bestellen, facturatie en betaling

Eisnr.	Omschrijving eis
108.	Om leveringen te kunnen verrichten aan de TU Delft wordt er vooraf een inkooporder verstrekt door de TU Delft. Opdrachtnemer ontvangt de inkooporder standaard via een emailbericht met als bijlage de inkooporder in PDF. Opdrachtnemer kan er ook voor kiezen om de inkooporder digitaal via de leveranciersportal te ontvangen. De inkooporder is voorzien van een uniek inkoopnummer. Opdrachtnemer factureert per opdracht onder vermelding van het van toepassing zijnde inkoopnummer. Facturen kunnen via Peppol aan de TU Delft worden aangeboden. Meer informatie is te vinden op https://peppolautoriteit.nl/. De TU Delft is op het Peppol netwerk

	geregistreerd onder het btw-nummer: NL001569569B01 of het KvK nummer: 27364265. Eventuele aansluitings- en transactiekosten op het Peppol netwerk zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De factuur dient minimaal te voldoen aan de eisen van de Belastingdienst (http://www.belastingdienst.nl onderdeel 'ondernemen') en de volgende informatie te bevatten om in behandeling te kunnen worden genomen: 1. Vermelding van het inkoopordernummer; 2. Adressering: TU Delft Stevinweg 1 2628 CN DELFT 3. Bijlage(n) van de factuur zijn, indien relevant, een bevoegd getekende werkbom (de naam dient duidelijk leesbaar te zijn) of prestatieverklaring (zoals de goederenontvangst).
109.	Opdrachtnemer factureert achteraf.
110.	Opdrachtnemer factureert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na het uitvoeren van de dienstverlening.
111.	Facturen die niet aan de gestelde voorwaarden voldoen, zullen door de TU Delft niet in behandeling worden genomen.
112.	Opdrachtnemer aanvaardt dat een betalingstermijn van dertig (30) dagen geldt, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur.
113.	Opdrachtnemer dient een bankgarantie te overleggen van 20% van de contractwaarde na ondertekening van de Overeenkomst. De TU Delft zal zorgdragen voor een inkoopordernummer dat gerefereerd dient te worden aan de bankgarantie. De bankgarantie dient te zijn uitgegeven door een bank met minimaal een A-rating en dient minimaal geldig te zijn tot drie maanden na levering. De kosten van een bankgarantie komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Zodra de acceptatietest ter plaatse is goedgekeurd door de TU Delft, zal de TU Delft de bankgarantie retourneren aan de Opdrachtnemer. Voor het betalen van de deeltermijnen geldt het volgende betaalschema: 15% na ondertekening van de Overeenkomst; 25% na goedkeuring prototype 25% na levering van 50% van de Opdracht 25% na levering van 100% van de Opdracht 10% na oplossen alle restpunten De bankgarantie dient verstuurd te worden naar onderstaand adres: • Technische Universiteit Delft • Procurement • Stevinweg 1, 5de etage • 2628 CN, Delft

12. Klachtenafhandeling

Eisnr.	Omschrijving eis
114.	Zowel TU Delft als Opdrachtnemer hanteren een klachtenprocedure. Een klacht wordt gedefinieerd als: <i>elke uiting van ontevredenheid over de samenwerking of dienstverlening waarbij één van beide partijen hinder of nadelige gevolgen ondervindt.</i>
115.	Een klacht dient door de TU Delft eenvoudig gemeld te kunnen worden middels een melding via een nader in te vullen proces, vervolgens komt deze melding direct terecht bij de Opdrachtnemer. De TU Delft verwacht van de Opdrachtnemer dat er binnen één (1) werkdag na het ontvangen van de klacht contact wordt opgenomen om de klacht met de betrokkenen te bespreken. Wanneer aanvullende maatregelen nodig zijn om de

	klacht op te lossen dient de Opdrachtnemer deze binnen vijf (5) werkdagen uit te voeren en hierover te communiceren met de betrokkenen. Klachten die het onderwijs of onderzoek ernstig belemmeren of waardoor doorgang niet direct meer mogelijk is dienen per direct te worden opgelost. Deze klachten worden tevens vermeld in de managementrapportage, welke tijdens het tactisch overleg besproken wordt.
--	--

13. Personeel

Eisnr.	Omschrijving eis
116.	De Inschrijver verklaart dat de mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure en de looptijd van de Overeenkomst in de Nederlandse taal zal plaatsvinden.
117.	De TU Delft hecht grote waarde aan de vakbekwaamheid en de servicegerichtheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer en mede daardoor een hoge mate van klanttevredenheid te bereiken. De Opdrachtnemer verklaart dat het personeel dat is betrokken bij de uitvoering van de Overeenkomst: • een communicatieve en professionele (werk)houding heeft. • duidelijk herkenbaar is, bijvoorbeeld door het dragen van bedrijfskleding e.d. De TU Delft wil de mogelijkheid hebben om bij geconstateerd disfunctioneren van deze medewerkers in overleg te (kunnen) treden over verbetering of het treffen van passende maatregelen door de Opdrachtnemer, waaronder eventuele vervanging.
118.	Personeel van de Opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de TU Delft is verplicht de door TU Delft aangehouden procedures in acht te nemen.
119.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel eventuele (technische) mankementen en beschadigingen zo spoedig mogelijk doorgeeft aan de TU Delft.

14. Overig

Eisnr.	Omschrijving eis
120.	Huisregels Inschrijver conformeert zich aan de huisregels die op de campus van de TU Delft gelden. In informatiebijlage 'Huisregels en reglementen TU Delft' zijn de verschillende huisregels toegevoegd.
121.	Publiek Opdrachtgeverschap De TU Delft heeft de Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap' ondertekend. Deze code richt zich op goed opdrachtgeverschap binnen de publieke sector. De kernwaarden van de Gedragscode zijn: maatschappelijke verantwoordelijkheid, integriteit, betrouwbaarheid en transparantie. De Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap' is als informatiebijlage toegevoegd. Inschrijver aanvaardt de Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap' als richtlijn voor zijn handelen.
122.	Gedragscode TU Delft De TU Delft hanteert met betrekking tot integriteit de Gedragscode TU Delft. Deze gedragscode bevat de normen en waarden van haar organisatie. Integriteit, respect, expertise, betrokkenheid en vermindering van belangenverstrengeling zijn de kernwaarden. De Gedragscode TU Delft is als informatiebijlage toegevoegd. Inschrijver aanvaardt de 'Gedragscode TU Delft' als richtlijn voor zijn handelen.
123.	OESO-richtlijnen De TU Delft heeft Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) hoog in het vaandel staan en onderschrijft daarom de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen (versie 2023). Deze bieden richtlijnen voor bedrijven om met kwesties om te gaan als: mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu, corruptie, etc. Inschrijver aanvaardt de 'OESO-richtlijnen' als richtlijn voor zijn handelen.

