Bijlage 2 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 Raamovereenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting en/ of om bewijs mee te sturen dan dient 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. **Algemeen/uitvoeringseisen**

Eisnr.	Omschrijving eis
1.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de diensten te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsleidraad, bijbehorende bijlagen en zijn Inschrijving.
	Uitvoeringseisen voor financiële en verwante functies
2.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om geschikte kandidaten aan te bieden op de door TU Delft uitgezette nadere uitvragen.
3.	Indien Opdrachtnemers niet in staat zijn tijdig, conform eis 12, een gekwalificeerde kandidaat aan te bieden, is de TU Delft gerechtigd buiten de Raamovereenkomst om in te huren, zonder dat sprake is van wanprestatie of enige vergoedingsplicht richting de Opdrachtnemers. In geval van verwante functies geldt geen exclusiviteit.
4.	Nadere overeenkomsten die zijn afgesloten op grond van voorgaande raamovereenkomsten en die nog doorlopen na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomsten, worden niet overgenomen door de nieuw gecontracteerde Opdrachtnemers. Deze nadere overeenkomsten kunnen in principe na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomsten niet meer worden verlengd en eindigen van rechtswege uiterlijk op 30 september 2027. Hierbij zal in uitzonderlijke gevallen mogelijk door TU Delft afgeweken worden (kritieke bezetting/sleutelposities met verlenging nadere overeenkomst).
5.	Wanneer de TU Delft besluit extern in te huren voor tijdelijke invulling vindt deze nadere uitvraag op de volgende manier plaats: • De TU Delft levert, eventueel in overleg met Opdrachtnemer, een (functie)profiel aan waar een kandidaat aan dient te voldoen. Het profiel bevat minimaal de volgende informatie: o de functienaam, inschaling volgens UFO-profiel en de functieomschrijving in volwaardige omschrijving werkzaamheden. o de eisen die aan de kandidaat worden gesteld (de harde en de zachte criteria), onder andere hoeveel % het thuiswerken en fysiek aanwezig op kantoor betreft (richtlijn: 60% op kantoor/40% thuiswerken) o de termijn van de inhuur (begin- en verwachte einddatum) en het aantal uur per week (fte). o de beheerseenheid waar de werkzaamheden plaatsvinden en onder welke leidinggevende. o Benoeming van de bandbreedte van het uurtarief (minimaal – maximaal), exclusief BTW (voor financiële functies) of de dan te bepalen bandbreedte voor de verwante functies.

	Op basis van dit profiel levert de Opdrachtnemer, via een nadere uitvraag met de andere gecontracteerde Opdrachtnemers, minimaal één en maximaal drie geschikte kandidaten aan, tenzij anders overeengekomen. De gehele werkwijze is terug te vinden in de **bijlage 4 Proces mini-competitie.**
6.	De nadere uitvraag volgt via e-mail aan een door Opdrachtnemer op te geven mailadres waarbij de Opdrachtnemer borgt dat de uitvraag gesignaleerd wordt. TU Delft behoudt het recht om het proces en/of de wijze van uitvraag te veranderen, bijvoorbeeld als systeemwijzigingen daartoe aanleiding geven. Dit zal plaats vinden in goede afstemming met de Opdrachtnemer.
7.	De Opdrachtnemer dient bij het aanbieden van kandidaten op basis van de aanvraag van de TU Delft minimaal de volgende punten in haar aanbieding (nadere offerte) te vermelden: • Naam en woonplaats kandidaat; • CV kandidaat met referenties (minimaal 1 en maximaal 3), opleidingen, certificeringen, kerncompetenties en vaardigheden; • Beschikbaarheid kandidaat (inclusief geplande vakanties en of kandidaat exclusief wordt aangeboden aan de TU Delft); • Persoonlijke indruk over de voorgestelde kandidaat van de Opdrachtnemer; • Motivatie van de Opdrachtnemer ten aanzien van de geschiktheid van de kandidaat voor de specifieke opdracht (heeft kandidaat eerder opdracht voor de Opdrachtnemer verricht); • (Beknopte) Motivatiebrief van de kandidaat, minimaal halve pagina A4; • Uurtarief kandidaat exclusief BTW; • De Opdrachtnemer dient de contractuele relatie tussen het detacheringsbureau en de aangeboden kandidaat volledig en inzichtelijk te maken (bijvoorbeeld: doorleenconstructie of dienstverband). Het aantal schakels in de keten is gemaximeerd op drie (3). Opdrachtnemer specificeert per aangeboden kandidaat expliciet alle betrokken partijen in de leveringsketen, inclusief de rol van iedere partij en de aard van de contractuele relatie tussen de opeenvolgende partijen. De partij waarmee de ingezette professional een directe contractuele relatie onderhoudt, dient daarbij expliciet te worden vermeld.
8.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat referenties, van de kandidaten die worden voorgesteld, zijn nagetrokken en behaalde diploma's van genoten opleidingen zijn gecontroleerd.
9.	Opdrachtnemer dient voor iedere aangeboden kandidaat te beschikken over een actuele (niet ouder dan 3 maanden voor start) Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die relevant is voor de uit te voeren werkzaamheden. Door het aanbieden van een kandidaat bevestigt Opdrachtnemer dat de betreffende kandidaat beschikt over een actuele VOG. Indien een kandidaat niet over een actuele VOG beschikt, komt deze kandidaat niet voor plaatsing of inzet in aanmerking.
10.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de kandidaten die door Opdrachtnemer aan TU Delft ter beschikking zijn gesteld voldoen en blijven voldoen aan de verplichting tot legitimatie van personeel op locaties van TU Delft conform de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) door hen hier ten minste actief over te informeren.
11.	De Opdrachtnemer benadert geen medewerkers van de TU Delft of aan de TU Delft gelieerde instellingen ten behoeve van werving van kandidaten.
12.	Opdrachtnemer krijgt op het moment van het uitsturen van de nadere uitvraag 5 werkdagen de tijd om per uitgevraagde positie maximaal 3 aanbiedingen van passende en beschikbare kandidaten te overleggen.
13.	De TU Delft wenst te allen tijde binnen de gestelde reactietermijn een reactie te ontvangen van de Opdrachtnemer, ook als er geen geschikte kandidaten zijn.
14.	TU Delft beoordeelt de aangeboden kandidaten binnen uiterlijk 5 werkdagen na sluitingsdatum van de nadere uitvraag, waarbij de afwegingscriteria (onder andere de kwaliteit van de kandidaat, tijdige beschikbaarheid en het aangeboden uurtarief) in acht wordt genomen. TU Delft bepaalt welke kandidaten voor één of meerdere gesprekken worden uitgenodigd en koppelt dit aan Opdrachtnemer terug, waarna Opdrachtnemer de praktische zaken afstemt met de kandidaat. Kandidaten die niet

	uitgenodigd worden voor een gesprek worden schriftelijk gemotiveerd afgewezen door Opdrachtnemer (aan de hand van de feedback van TU Delft).
15.	Indien een kandidaat door de TU Delft geschikt is bevonden wordt een nadere overeenkomst conform bijgesloten format zie **Bijlage 6**, gesloten tussen de TU Delft en de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert de nadere overeenkomst (digitaal) bij de TU Delft aan. Indien de Opdrachtnemer de nadere overeenkomst niet volledig aanlevert voor de overeengekomen startdatum van de kandidaat, kan de TU Delft zich op het standpunt stellen dat er geen nadere overeenkomst is en plaatsing van de kandidaat uitgesteld wordt of niet doorgaat.
16.	Vanaf het moment dat de TU Delft bij Opdrachtnemer heeft aangegeven tot inhuur over te willen gaan dient de kandidaat binnen 2-3 weken aan te kunnen vangen met de werkzaamheden, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in de n nadere uitvraag dan wel in overleg anders overeengekomen met TU Delft.
17.	Vanaf het moment dat de TU Delft bij Opdrachtnemer heeft aangegeven tot inhuur te willen overgaan, deelt Opdrachtnemer de voor registratie benodigde persoonsgegevens met de TU Delft (volledige naam, geboortedatum en e-mailadres van de kandidaat). TU Delft registreert de kandidaat op basis van deze gegevens in haar HR-systemen. Opdrachtnemer garandeert dat de verstrekking van deze persoonsgegevens plaatsvindt conform de AVG en dat de kandidaat hierover is geïnformeerd. Na beëindiging van de nadere overeenkomst bewaren partijen de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doelen waarvoor zij zijn verzameld, dan wel om aan wettelijke verplichtingen te voldoen of indien de persoonsgegevens noodzakelijk zijn in het kader van een aanhangige of te verwachten juridische procedure. Daarna worden de persoonsgegevens verwijderd dan wel geanonimiseerd.
18.	Personeel van de Opdrachtnemer en gedetacheerden conformeren zich aan: - Artikel 5 Geheimhouding van de nadere overeenkomst. - De gedragsregels en normen zoals die gelden voor interne medewerkers, zoals de Gedragscode TU Delft, zie Bijlage 16. Personeel van de Opdrachtnemer en gedetacheerden die betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de TU Delft zijn verplicht de door TU Delft aangehouden procedures in acht te nemen. Gedetacheerde volgt bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden de aanwijzingen van de door TU Delft daartoe aangewezen persoon.
19.	Opdrachtnemer waarborgt dat gedetacheerden bij ziekte zich zo snel mogelijk telefonisch ziekmelden bij de inhurende manager van de TU Delft. Ingeval van ziekte meldt gedetacheerde zich voor 09.00 uur telefonisch ziek bij Opdrachtnemer én TU Delft. Bedrijfsgeneeskundige begeleiding van gedetacheerde geschiedt door Opdrachtnemer.
20.	Verlof en vakantie dienen vooraf, op een redelijke termijn, met TU Delft afgestemd te worden. Verlof (meer dan vijf (5) verlofdagen achtereen) dienen minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan het vakantieverlof aan de TU Delft gemeld te worden.
21.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat voor de duur van deze Raamovereenkomst zijn personeel voldoet aan de overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.
22.	De TU Delft stelt een aantal middelen ter beschikking. De gedetacheerde dient op verantwoorde wijze met deze middelen om te gaan. De TU Delft stelt afhankelijk van de desbetreffende functie de navolgende middelen ter beschikking: • Sleutels/Passen en/of vergelijkbare middelen; • VPN-verbinding. Bovengenoemde middelen zijn en blijven eigendom van de TU Delft en dienen op verzoek onverwijld ter beschikking van TU Delft te worden gesteld. De gedetacheerde tekent voor de terbeschikkingstelling met bijbehorende voorwaarden bij ontvangst van de middelen. Teruggaaf op de laatste werkdag van gedetacheerde, van de door TU verstrekte middelen, wordt door de Opdrachtnemer geborgd.

23.	Na 1.840 gefactureerde uren staat het de TU Delft vrij om de gedetacheerde een arbeidsovereenkomst aan te bieden zonder dat daarbij een vergoeding bedongen wordt door Opdrachtnemer. Indien de TU Delft een gedetacheerde eerder dan 1.840 gefactureerde uren, wenst over te nemen, wordt van Opdrachtnemer een marktconform overname voorstel verwacht, welke qua kosten niet het restant van de opdrachtwaarde tot 1.840 gewerkte uren mag overschrijden.
24.	<u>(Tussentijdse) beëindiging van nadere overeenkomst:</u> In geval van geconstateerd disfunctioneren van een gedetacheerde waarbij bijsturing van de TU Delft en de Opdrachtnemer niet heeft geleid tot zichtbare verbetering hanteert de TU Delft een opzegtermijn van 2 werkdagen ten aanzien van de betreffende nadere overeenkomst. Bij een dringende reden als fraude, diefstal, het schenden van de geheimhoudingsplicht, et cetera, wordt de nadere overeenkomst vanzelfsprekend per direct ontbonden. In de situatie waarin de gedetacheerde zelf de nadere opdracht bij de TU Delft voortijdig wenst te beëindigen, dient de Opdrachtnemer de TU Delft hierover zo spoedig mogelijk te informeren. In onderling overleg worden vervolgens afspraken gemaakt over de opzegtermijn. Bij langdurige ziekte van een gedetacheerde (2 weken of langer) treden Opdrachtnemer en TU Delft in overleg over de ontstane situatie. TU Delft heeft in voorkomend geval de mogelijkheid de nadere overeenkomst per direct te ontbinden. In bovengenoemde situaties, dient de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een alternatieve geschikte kandidaat voor te stellen en zal er een nieuwe nadere overeenkomst tot stand komen. De nadere overeenkomst eindigt in ieder geval: a. Met het overlijden van gedetacheerde; b. Op het moment dat de dienstbetrekking van gedetacheerde bij Opdrachtnemer door Opdrachtnemer wordt beëindigd; c. Indien partijen dit in gezamenlijkheid schriftelijk overeenkomen; d. Op verzoek van TU Delft, indien naar het redelijke oordeel van TU Delft sprake is van aantoonbaar handelen of nalaten van de gedetacheerde, waaronder fraude, diefstal, schending van een geheimhoudingsverplichting, integriteitsschendingen of andere ernstige misdragingen, die voortzetting van de inzet van de betreffende gedetacheerde voor TU Delft onaanvaardbaar maken; e. Krachtens de wet en/ of toepasselijke CAO in geval van ernstige toerekenbare tekortkoming van een der partijen.
	Uitvoeringseisen resultaatgerichte opdracht
25.	Indien de TU Delft een nadere uitvraag RO (RO =resultaatgerichte opdracht) via de Raamovereenkomst uitvraagt, ontvangen alle Opdrachtnemers gelijktijdig een verzoek tot het uitbrengen van een nadere offerte RO. De nadere uitvraag RO bevat minimaal: - de doelstelling en scope van de nadere opdracht RO; - de gewenste resultaten en/of op te leveren producten; - de randvoorwaarden; - de beoordelings- en gunningscriteria; - de planning (start- en opleverdatum). Iedere Opdrachtnemer dient een nadere offerte RO in. Indien een Opdrachtnemer geen nadere offerte RO kan indienen, wordt dit aan de TU Delft gemeld.

	De TU Delft beoordeelt de nadere offertes RO op basis van de in de uitvraag opgenomen beoordeling- en gunningscriteria, met de in de uitvraag genoemde reactietermijnen in acht genomen. De beoordeling kan onder meer betrekking hebben op: - de voorgestelde aanpak; - de kwaliteit en ervaring van de voorgestelde kandidaten; - de mate waarin de aangeboden oplossing aansluit bij de behoefte van de TU Delft; - de planning; - de prijs. De nadere opdracht RO wordt verstrekt aan de Opdrachtnemer die de economisch meest voordelige inschrijving, gebaseerd op de beste prijs-kwaliteitsverhouding, heeft ingediend conform de vooraf in de nadere uitvraag genoemde beoordelings- en gunningscriteria.
26.	Voor resultaatgerichte opdrachten geldt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het realiseren van de in de nadere uitvraag RO beschreven resultaten en/of op te leveren producten binnen de overeengekomen planning, kwaliteitseisen en randvoorwaarden. De beoordeling van de uitvoering vindt plaats op basis van het behalen van de overeengekomen resultaten en niet op basis van de inzet van individuele medewerkers of het aantal bestede uren. Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor de benodigde capaciteit, expertise, vervanging en continuïteit van de uitvoering van de nadere opdracht RO.
27.	Opdrachtnemer is vrij in de samenstelling en inzet van het voor de nadere opdracht RO benodigde personeel, mits wordt voldaan aan de in de nadere offerte RO aangeboden kwalificaties en de overeengekomen resultaten worden gerealiseerd. Indien vervanging van sleutelfunctionarissen noodzakelijk is, draagt Opdrachtnemer zorg voor minimaal gelijkwaardige vervanging en informeert hij de TU Delft hierover voorafgaand aan de inzet.
28.	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate kwaliteitsborging gedurende de uitvoering van de opdracht. Risico's die de planning, kwaliteit of realisatie van de overeengekomen resultaten kunnen beïnvloeden, worden onverwijld schriftelijk gemeld aan de TU Delft, voorzien van een voorstel voor beheersmaatregelen.
29.	Indien gedurende de uitvoering sprake is van een wijziging van scope, planning, randvoorwaarden of gewenste resultaten, treden partijen hierover in overleg. Wijzigingen worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen en vastgelegd.
30.	De TU Delft beoordeelt de opgeleverde resultaten aan de hand van de in de nadere uitvraag RO en/of nadere offerte RO opgenomen acceptatiecriteria. Indien een resultaat niet voldoet aan de overeengekomen eisen, stelt Opdrachtnemer dit binnen een redelijke termijn en zonder aanvullende kosten alsnog in overeenstemming met de overeengekomen eisen.
31.	Indien dit in de nadere uitvraag RO is voorgeschreven, draagt Opdrachtnemer zorg voor een volledige en deugdelijke overdracht van kennis, documentatie, werkinstructies, analyses, configuraties en/of andere opgeleverde producten aan de TU Delft voorafgaand aan de formele afronding van de nadere opdracht RO. Deze informatie wordt verstrekt in een gangbaar en bewerkbaar format.
32.	<u>(Tussentijdse) beëindiging nadere overeenkomst van opdracht RO</u> Iedere partij kan de nadere overeenkomst RO per direct schriftelijk beëindigen indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en deze tekortkoming niet binnen een redelijke hersteltermijn wordt hersteld. Tevens kan tussentijds met een opzegtermijn van 1 maand worden opgezegd indien (niet limitatief): a. de nadere opdracht RO als gevolg van gewijzigde beleidsmatige, organisatorische, wettelijke of financiële omstandigheden niet langer noodzakelijk is; b. het project waarvoor de nadere opdracht RO wordt uitgevoerd wordt beëindigd, opgeschort of wezenlijk gewijzigd;

	c. voortzetting van de nadere overeenkomst RO naar het oordeel van de TU Delft niet langer doelmatig of wenselijk is. Reeds geaccepteerde resultaten worden vergoed. Bij beëindiging zullen partijen zich inspannen lopende werkzaamheden zorgvuldig af te ronden.

2. Juridische eisen

Eisnr.	Omschrijving eis
33.	Als bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad is een concept Raamovereenkomst, een concept nadere overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor diensten de TU Delft (AIV) (versie oktober 2018) gevoegd als basis voor de beoogde contractsluiting. De Opdrachtnemer die niet kan instemmen met (onderdelen van) de concept Raamovereenkomst, concept nadere overeenkomst en/of de AIV moet dit beargumenteerd aangeven. Ook in geval de Opdrachtnemer andere op- en/of aanmerkingen onder de aandacht van de TU Delft wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de concept Raamovereenkomst, concept nadere overeenkomst of de AIV dient hij dit kenbaar te maken met gebruikmaking van de vraag en antwoord module in TenderNed. Opdrachtnemer verklaart zich bij indiening van de Inschrijving akkoord met de dan geldende definitieve versie van de concept Raamovereenkomst en concept nadere overeenkomst. Indien gunning zal plaatsvinden aan de onderneming van Opdrachtnemer, zal de definitieve versie van de concept Raamovereenkomst met bijlagen en alle daarin opgenomen clausules gelden als enige bindende Raamovereenkomst tussen partijen.
34.	De nadere overeenkomst(en) die op het moment van beëindiging van de af te sluiten Raamovereenkomsten in uitvoering zijn en waarvan de uitvoering is overeengekomen, word(t)(en) nog afgewikkeld met inachtneming van deze Raamovereenkomst tenzij de lopende nadere opdracht(en) aanleiding voor beëindiging vorm(t)(en). Indien de Raamovereenkomst expireert blijven de bepalingen van de Raamovereenkomst op alle nog lopende nadere overeenkomsten onverkort van toepassing.
35.	**Wachtkamerregeling** De wachtkamerregeling kan worden toegepast indien een gecontracteerde Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wegvalt als gevolg van beëindiging, ontbinding, insolventie, rechtsopvolging, fusie, overname of een andere omstandigheid waardoor de betreffende Raamovereenkomst eindigt en het aantal gecontracteerde Opdrachtnemers daalt tot minder dan vier. Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst sprake is van een juridische fusie, overname, samenvoeging of andere wijziging van zeggenschap waardoor twee of meer gecontracteerde Opdrachtnemers binnen deze Opdracht niet langer als onafhankelijke contractspartijen kunnen worden beschouwd en het aantal contractpartijen daardoor daalt tot minder dan vier, behoudt de TU Delft zich het recht voor de Raamovereenkomst met één van deze Opdrachtnemers geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Om het oorspronkelijk beoogde aantal van vier gecontracteerde Opdrachtnemers in stand te houden, is de TU Delft in dat geval gerechtigd gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst (gedurende de eerste drie jaar) een Raamovereenkomst aan te bieden aan de eerstvolgende Inschrijver in de rangorde van de aanbestedingsprocedure die destijds niet voor gunning in aanmerking is gekomen, mits deze Inschrijver nog steeds voldoet aan de gestelde geschiktheids- en uitsluitingsvoorwaarden en bereid is de Raamovereenkomst onder dezelfde voorwaarden uit te voeren. De TU Delft is daarbij niet verplicht een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten indien de aansluiting van de opvolgende Inschrijver plaatsvindt binnen de kaders van de oorspronkelijke aanbestedingsstukken en de rangorde die uit de aanbestedingsprocedure is voortgekomen.

	Met de vijfde Inschrijver in rang wordt een wachtkamerovereenkomst afgesloten conform bijgaande concept Wachtkamerovereenkomst.
36.	De Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle geldende en toekomstige wet- en regelgeving met betrekking tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten, waaronder uitdrukkelijk begrepen de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (WTTA), voor zover en zodra deze van toepassing is. Indien en voor zover de WTTA een toelatings- of registratiestelsel vereist, dient Opdrachtnemer uiterlijk op het moment dat de wetgeving van kracht wordt en op hem van toepassing is: • te beschikken over een geldige toelating/registratie, afgegeven door de daartoe bevoegde instantie; en • te blijven voldoen aan de daaraan verbonden voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Op eerste verzoek van de TU Delft overlegt Opdrachtnemer bewijsstukken waaruit naleving blijkt. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat door hem ingeschakelde derden (waaronder onderaannemers en leveranciers) eveneens voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de WTTA, voor zover van toepassing. Indien Opdrachtnemer niet (langer) voldoet aan de toepasselijke WTTA-verplichtingen, is de TU Delft gerechtigd passende maatregelen te nemen, waaronder opschorting van de opdrachtverlening en/of ontbinding van de overeenkomst, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de verplichtingen voortvloeiend uit de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (WTTA), voor zover en zodra deze op Opdrachtnemer van toepassing is, is Opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor alle schade, kosten, boetes en/of sancties die voortvloeien uit het niet naleven van de WTTA door Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde derden. Opdrachtnemer vrijwaart de TU Delft volledig tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen toezichthouders en uitvoeringsinstanties, die voortvloeien uit of verband houden met het niet voldoen aan de WTTA. Deze vrijwaring omvat mede bestuurlijke boetes, naheffingen, kosten van juridische bijstand en overige daarmee samenhangende kosten. Opdrachtnemer is zelfstandig verantwoordelijk voor de naleving van de WTTA en aanverwante wet- en regelgeving. TU Delft is niet aansprakelijk voor schade, boetes, sancties of andere nadelige gevolgen die voortvloeien uit een tekortkoming van Opdrachtnemer ter zake, behoudens voor zover een dergelijke aansprakelijkheid voortvloeit uit een op TU Delft rustende wettelijke verplichting of controleplicht.
37.	Opdrachtnemer verricht alle benodigde handelingen die noodzakelijk zijn om aan het gestelde in de Raamovereenkomst en alle geldende wet- en regelgeving te voldoen, rondom de gedetacheerde die via hem op verzoek van TU Delft wordt ingehuurd, waaronder in ieder geval facturering van de door de gedetacheerde gewerkte uren aan de TU Delft, verzekering en het treffen van alle overige noodzakelijke waarborgen in het kader van wettelijke verplichtingen. Opdrachtnemer houdt zich aan veranderende wet- en regelgeving zonder daarbij aanvullende kosten in rekening te brengen bij de TU Delft.
38.	Opdrachtnemer neemt als tussenpersoon de administratieve afhandeling en risico's (arbeidsrechtelijk, sociaal verzekeringsrechtelijk, pensioenrechtelijk en fiscaal) op zich en leent de derde (de ter beschikking gestelde persoon) door aan TU Delft. Opdrachtnemer conformeert zich daarbij aan de normen zoals in dit kader opgesteld door de Stichting Normering Arbeid en alle relevante wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend de Wet Keten Aansprakelijkheid, Beleidsregels beoordeling dienstbetrekkingen UWV en Belastingdienst, Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs (WAADI) en Wet arbeid vreemdelingen.

	Opdrachtnemer, zijnde de expert, erkent dat het zijn verantwoordelijkheid is TU Delft tijdig te wijzen op mogelijke risico's in het kader van deze en andere van toepassing zijnde normen, wetten en regels.
39.	Opdrachtnemer is verplicht alle maatregelen te treffen die ertoe leiden dat: a) Er tussen TU Delft en de gedetacheerde/ter beschikking gestelde persoon geen arbeidsovereenkomst ontstaat in de zin van het Burgerlijk Wetboek; b) TU Delft niet aansprakelijk is in de zin van de Wet Keten Aansprakelijkheid; c) TU Delft geen risico loopt in de zin van de Wav; d) TU Delft anderszins geen financiële en/of juridische risico's loopt rondom de nadere uitvraag. Opdrachtnemer dient het een en ander zodanig in te richten dat TU Delft tegen elke aansprakelijkheid die hieruit voort kan vloeien volledig wordt gevrijwaard door Opdrachtnemer waarbij Opdrachtnemer of een eventuele derde waar Opdrachtnemer een beroep op doet aan zijn verplichtingen voldoet inzake de afdracht van sociale lasten, loonbelasting, btw, arbeidsrechtelijke risico's, pensioenverplichtingen en andere wettelijke verplichtingen die samenhangen met de ter beschikking stelling van een persoon bij TU Delft. De vrijwaring is niet van toepassing indien Opdrachtnemer aantoont dat hij alle maatregelen heeft getroffen die binnen zijn invloedsfeer liggen, of redelijkerwijs hebben moeten kunnen liggen, om de betreffende aansprakelijkheid van TU Delft te voorkomen. Indien Opdrachtnemer TU Delft schriftelijk heeft gewezen op bepaalde risico's rondom een nadere uitvraag en TU Delft wenst de inhuur alsnog voort te zetten, dan is dit risico voor TU Delft. TU Delft behoudt een beperkt risico, omdat Opdrachtnemer geen directe invloed heeft op de situatie op de werkvloer. Wél wordt van Opdrachtnemer gevraagd dat hij alle maatregelen treft die wél binnen zijn invloedsfeer liggen, waaronder het blijvend onderzoeken of de situatie voldoet aan de vereisten van de Belastingdienst. Hierin kan hij TU Delft van advies voorzien, bijvoorbeeld rond de keuze gebruik te maken van een ter beschikking gestelde persoon die elders in dienst is. Verder brengt de Opdrachtnemer advies uit waar TU Delft rekening mee moet houden bij de invulling van de wijze van aansturing van de ter beschikking gestelde persoon/gedetacheerde. Dit met het oog op de wet DBA.
40.	Opdrachtnemer informeert TU Delft onverwijld zodra zich voor TU Delft risico's kunnen voordoen als bedoeld onder bovenstaande eis. Laat Opdrachtnemer deze inspanning na, dan komen consequenties en de mogelijke financiële gevolgen voor TU Delft hoe dan ook ten laste van Opdrachtnemer.
41.	Opdrachtnemer garandeert dat TU Delft in geen enkele samenwerkingsvorm aansprakelijk zal zijn voor fiscale, sociaal verzekeringsrechtelijke, pensioenrechtelijke en arbeidsrechtelijke risico's. Dit betreft onder meer risico's in verband met ketenaansprakelijkheid, (fictief) dienstverband, faillissement of continuïteitsrisico's van de ter beschikking gestelde persoon/gedetacheerde, diens werkgever of de partij die ter beschikking gestelde persoon via de Opdrachtnemer bij TU Delft inzet. Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke maatregelen om deze garantie te kunnen waarborgen. De garantie is niet van toepassing indien de Opdrachtnemer aantoont dat hij alle maatregelen heeft getroffen die binnen zijn invloedsfeer liggen, of redelijkerwijs binnen zijn invloedsfeer hadden moeten liggen, waaronder het blijvend onderzoeken of een situatie voldoet, teneinde de betreffende aansprakelijkheid van TU Delft te voorkomen.
42.	De verantwoordelijkheid om met alle kandidaten de administratieve, contractuele en financiële zaken juist, volledig en tijdig in te regelen, ligt volledig bij Opdrachtnemer. Op verzoek wordt inzage gegeven aan de TU Delft of degene die namens TU Delft handelt, bijvoorbeeld de accountant.
43.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer de voor haar geldende CAO in acht nemen en hiernaar handelen. Eventuele voor de TU Delft relevante wijzigingen in de CAO worden door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de TU Delft. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de arbeidsvoorwaarden van ter beschikking gestelde personen/gedetacheerden voldoen aan de wettelijke verplichtingen inzake gelijke behandeling van detacheringskrachten, waarbij rekening wordt gehouden met de bij TU Delft geldende arbeidsvoorwaarden op grond van de CAO Nederlandse Universiteiten.

44.	Opdrachtnemer en TU Delft kwalificeren als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken in de zin van de AVG voor de persoonsgegevens die zij in het kader van de Opdracht verwerken. Opdrachtnemer en TU Delft zijn daardoor ieder afzonderlijk volledig verantwoordelijk voor de naleving van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, waaronder (maar niet beperkt tot) de UAVG, en handelen daarmee in overeenstemming. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst komt vast te staan dat een der partijen ten opzichte van de andere partij kwalificeert als verwerker in de zin van de AVG, dan verplichten beide partijen zich om zo spoedig mogelijk een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten die voldoet aan de eisen die de AVG daaraan stelt. De model verwerkersovereenkomst van TU Delft zal daarbij als uitgangspunt worden genomen. Hetzelfde geldt indien partijen kwalificeren als gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken, in welk geval zij een regeling zullen treffen als bedoeld in artikel 26 AVG. Opdrachtnemer zal uitsluitend persoonsgegevens van (potentiële) kandidaten met de TU Delft delen indien en voor zover Opdrachtnemer deze persoonsgegevens rechtmatig, in overeenstemming met de AVG andere toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, heeft verzameld en verwerkt.
45.	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Raam0vereenkomst gehouden het opgegeven niveau van informatiebeveiliging, dat minimaal gelijk is aan het niveau dat is vereist op basis van artikel 32 AVG, in stand te houden en op eerste verzoek van de TU Delft nadere bewijsstukken te overleggen. In ieder geval beschikt Opdrachtnemer aantoonbaar over een adequaat geïmplementeerd informatiebeveiligingsmanagementsysteem, wat inhoudt dat Opdrachtnemer minimaal over een geldig certificaat conform ISO/IEC 27001 of vergelijkbaar beschikt conform Hoofdstuk 4 (Informatiebeveiliging) van de Aanbestedingsleidraad. Op eerste verzoek van de TU Delft overlegt Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nadere documentatie of bewijsstukken waaruit blijkt dat het opgegeven niveau van informatiebeveiliging nog steeds wordt gehandhaafd. Indien sprake is van een certificering, dient Opdrachtnemer wijzigingen, schorsingen, intrekkingen of het verlopen van de certificering onverwijld aan de TU Delft te melden.

3. Financiële eisen

Eisnr.	Omschrijving eis
46.	Het tarief wordt uitgevraagd in de nadere uitvraag. De TU Delft hanteert bij het verstrekken van nadere opdrachten een bandbreedte (minimum- en maximumtarief) waarbinnen Opdrachtnemers hun nadere offerte dienen te doen zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad en/of zoals bepaald bij nadere opdracht in geval van verwante functies. Nadere offertes buiten de gestelde bandbreedte worden terzijde gelegd. Voor resultaatgerichte opdrachten kan de TU Delft in de nadere uitvraag bepalen dat een vaste totaalprijs, een tarief per resultaat/product of een andere vooraf gespecificeerde prijsstructuur wordt aangeboden. De gevraagde prijsstructuur wordt opgenomen in de nadere uitvraag. Tarieven worden geacht alle kosten te omvatten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van het overeengekomen resultaat, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de nadere uitvraag.
47.	Het geoffreerde tarief geldt voor de afgesproken duur van de nadere opdracht. De TU Delft staat indexering bij verlenging niet toe. Een eventuele verlenging van een nadere overeenkomst kan niet leiden tot een tariefverhoging.
48.	Om diensten en/of goederen te kunnen leveren aan de TU Delft wordt er vooraf een inkooporder aan Opdrachtnemer verstrekt door de TU Delft. De Opdrachtnemer kan op de volgende wijze een inkooporder ontvangen: 1. Een inkooporder ontvangen via (nader te bepalen eigen emailadres) met als bijlage een inkooporder in PDF formaat, of. 2. Via het leverancierspportaal van de TU Delft met daarbij de mogelijkheid om vanuit de inkooporder direct een factuur te genereren (PO-Flip functionaliteit van het portaal), of.

	3. Een directe aansluiting laten verzorgen op het netwerk dat aansluit op het leveranciersportaal van de TU Delft. De kosten voor het realiseren en het gebruik van de aansluiting op het netwerk zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
49.	Opdrachtnemer zal uitsluitend de uren in rekening brengen die door de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde persoon daadwerkelijk voor de TU Delft gewerkt heeft. Reistijd, ziekte-, vakantie- en feestdagen en roostervrije dagen worden niet separaat vergoed. Overuren en/of consignatiediensten worden uitsluitend vergoed na schriftelijke instemming van TU Delft.
50.	Alle aangeboden tarieven zijn all-in en exclusief btw. Met uitzondering van reiskosten in het kader van dienstreizen (niet zijnde woon-werkverkeer) en van andersoortige kosten die in het kader van de nadere uitvraag met schriftelijke toestemming van TU Delft zijn gemaakt, dit in overeenstemming met de bij TU Delft geldende regelingen (bijv. declaraties). Andersoortige kosten, hoegenaamd dan ook, kunnen niet in rekening worden gebracht.
51.	Gerealiseerde uren worden maandelijks via een systeem (dit mag ook email zijn) door Opdrachtnemer aangeboden voor goedkeuring aan de inhurend manager, onder vermelding van de medewerker, het aantal gewerkte uren per dag en inkooporder nummer.
52.	Facturen dienen via het Peppol netwerk (XML) aan de TU Delft te worden aangeboden. Meer informatie is te vinden op https://peppolautoriteit.nl/. De TU Delft is op het Peppol netwerk geregistreerd onder het nummer: NL001569569B01 (BTW nummer). 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: • vermelding van het inkooporder nummer; • bijlage(n) van de factuur is de bijbehorende goedkeurde urenverantwoording • facturering vindt plaats per gedetacheerde (geen verzamelfactuur voor meerdere gedetacheerden/opdrachten).
53.	Facturen die niet aan de gestelde voorwaarden voldoen, zullen door de TU Delft niet in behandeling worden genomen.
54.	Opdrachtnemer aanvaardt dat een betalingstermijn van dertig (30) dagen geldt, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur.

4. Contractmanagement: implementatie, communicatie, KPI's, managementrapportage en exit

Eisnr.	Omschrijving eis
	Implementatie
55.	De implementatiefase van de Raamovereenkomst vangt aan direct na definitieve gunning van de Opdracht en eindigt uiterlijk op de datum dat Opdracht aanvangt. In de implementatiefase doet Opdrachtnemer al hetgeen noodzakelijk is om vanaf de aanvangsdatum alle verplichtingen uit de Raamovereenkomst na te kunnen komen. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening en treft hiervoor de nodige voorbereidingen in de implementatie.
56.	De TU Delft fungeert als coördinator voor de implementatie De Opdrachtnemer werkt actief mee aan de implementatie van de Raamovereenkomst. Op verzoek van TU Delft neemt de Opdrachtnemer deel aan implementatie- en afstemmingssessies en verstrekt zij tijdig de informatie die noodzakelijk is voor een succesvolle inrichting van de samenwerking. De Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt aan en verleent medewerking aan de inrichting van processen voor Nadere Uitvragen, rapportages en contractmanagement.
	Personeel
57.	Opdrachtnemer dient één vaste accountmanager en één plaatsvervanger aan te wijzen ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze personen

	zijn op de hoogte van alle contractafspraken, hebben een proactieve houding en zijn telefonisch en per e-mail bereikbaar (in ieder geval op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur).
58.	De Opdrachtnemer verklaart dat zijn medewerkers (accountmanager en gedetacheerden) bekend zijn met de kernwaarden van de TU Delft, zoals benoemd in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad en zich hierin kunnen confirmeren.
59.	De TU Delft heeft de mogelijkheid om bij geconstateerd disfunctioneren van accountmanager in overleg te (kunnen) treden over verbetering of het treffen van passende maatregelen door de Opdrachtnemer, waaronder eventuele vervanging.
60.	Opdrachtnemer verklaart dat medewerkers behorend tot het middel- en hoger personeel/management van de organisatie van Opdrachtnemer de Nederlandse taal beheersen. De mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure en de looptijd van de Raamovereenkomst zal in de Nederlandse taal plaatsvinden.
	Communicatiematrix en Escalatiemodel
61.	Opdrachtnemer houdt zich aan de overlegstructuur zoals beschreven in **Bijlage 10 'Communicatiematrix en Bijlage 11 Escalatiemodel'** Om een optimale samenwerking met Opdrachtnemer te bevorderen, gaat de TU Delft uit van deze overlegstructuur op verschillende niveaus en gaat na definitieve gunning met de gegunde Opdrachtnemers in gesprek om de overlegstructuur verder te concretiseren. Opdrachtnemer zorgt tijdens de overleggen voor de noodzakelijke verslaglegging en de daaruit voortvloeiende actielijst. Het verslag en de bijbehorende actielijst worden binnen een week na het overleg aan de deelnemers gezonden. Verslag en actielijst worden in de regel door beide partijen goedgekeurd. De TU Delft en Opdrachtnemer hebben het recht bespreekpunten voor de verschillende overleggen aan te leveren.
62.	Opdrachtnemer dient minimaal éénmaal per halfjaar op tactisch niveau overleg te hebben om zijn prestaties te evalueren alsmede zich op de hoogte stellen van ontwikkelingen, bijvoorbeeld komende inhuurbehoeften, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen. Indien TU Delft hiertoe aanleiding ziet vindt op eerste verzoek van TU Delft kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van TU Delft. Opdrachtnemer erkent dat uit hoofde van het beoogde strategisch partnerschap een proactieve houding mag worden verwacht.
	KPI's
63.	De TU Delft maakt gebruik van Key Performance Indicators (hierna: KPI's) met als doel een professionele relatie tussen de TU Delft en Opdrachtnemer te bewerkstelligen en te ontwikkelen. **Zie Bijlage 12: Key Performance Indicators.** Tijdens de contractperiode evalueren beide partijen elkaar periodiek over hoe zij voldoen aan hun verplichtingen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst met KPI's die worden vastgesteld in de implementatieperiode op basis van de voorstellen die de winnende Inschrijvers hebben gedaan. De resultaten van deze evaluatie worden gebruikt om de professionele relatie tussen partijen verder te ontwikkelen. De KPI's en de normeringen voor de KPI's kunnen gedurende de contractperiode, op verzoek van de TU Delft en in samenspraak met de Opdrachtnemer, worden gewijzigd. Dit betekent dat KPI's moeten kunnen worden bijgestuurd om in te spelen op veranderende omstandigheden, prioriteiten en inzichten waardoor het mogelijk is dat de focus binnen de contractperiode wijzigt t.a.v. financiële- en werkomstandigheden.
	Managementrapportages
64.	De Opdrachtnemer verlangt per kwartaal, per halfjaar en per jaar (cumulatief over het afgelopen jaar) een digitale managementrapportage. De invulling van de

	managementrapportage bevat ten minste de onderwerpen zoals weergegeven in **Bijlage 13 'Managementrapportage'**.
65.	Desgewenst kan Opdrachtnemer in overleg met de TU Delft aanvullende informatie rapporteren. De uiteindelijke invulling van de managementrapportage zal tijdens de implementatieperiode worden afgestemd. De inhoud van de managementrapportages kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in overleg tussen de partijen worden aangepast, zonder dat de Opdrachtnemer aan de TU Delft additionele kosten in rekening zal brengen.
66.	Op termijn zou het kunnen dat managementinformatie (bijvoorbeeld ten aanzien van milieu-impact) in een centraal systeem moet worden aangeleverd. Opdrachtnemer stelt indien wenselijk bewerkbare brondata beschikbaar welke door TU Delft bewerkt kan worden.
	Exit
67.	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de dienstverlening. De exit dient te zijn inbegrepen in de marge. Opdrachtnemer verklaart dat deze bij het beëindigen van de Raamovereenkomst medewerking zal verlenen aan een soepele en kosteloze overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de TU Delft en/of een nieuwe Opdrachtnemer.

5. Maatschappelijk verantwoord inkopen

Eisnr.	Omschrijving eis
68.	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst invulling te geven aan Social Return on Investment (SROI) en hierover periodiek (per halfjaar) te rapporteren aan TU Delft. TU Delft streeft ernaar personen met een afstand tot de arbeidsmarkt en personen in voorbereiding op hun werkzame leven te laten participeren in het arbeidsproces. Opdrachtnemer draagt hieraan bij door passende SROI-activiteiten te realiseren die aansluiten bij de aard van de organisatie, de markt en de opdracht. Denk hierbij onder meer aan: • het toegankelijk maken van reguliere arbeidsplaatsen voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt; • het aanbieden van opleidings-, werkervarings-, stage- of leerwerkplaatsen; • het begeleiden van kandidaten naar duurzaam werk; • het ontwikkelen en uitvoeren van maatschappelijke initiatieven die bijdragen aan een inclusieve arbeidsmarkt. Opdrachtnemer mag deze activiteiten realiseren binnen de eigen organisatie, bij onderaannemers of binnen het eigen netwerk. De Social Return doelgroep bestaat uit: **a. Personen met een uitkering op grond van:** • de Participatiewet; • de Werkloosheidswet (WW); • de Wet banenafspraak; • de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). **b. Leerlingen en studenten:** • MBO- of HBO-stagiairs; • student-assistenten; • Pro/VSO-stagiairs; • deelnemers aan een BBL- of BOL-traject. **c. Personen zonder uitkering:** • jongeren zonder startkwalificatie. Met uitzondering van jongeren die deelnemen aan een BBL- of BOL-traject geldt dat bovengenoemde personen werkloos en/of werkzoekend moeten zijn. Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks in de managementrapportage over:

	• de uitgevoerde SROI-activiteiten; • de behaalde resultaten; • de voortgang ten opzichte van de aangeboden aanpak; • eventuele verbetervoorstellen indien doelstellingen niet worden gerealiseerd.
69.	De Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) dient tijdens de Raamovereenkomst als uitgangspunt voor de wijze van rapporteren op duurzaamheid en duurzaamheidsverslaglegging. De CSRD schrijft onder andere het opstellen en de goedkeuring van Europese Sustainability Reporting Standards (ESRS) voor. De TU Delft beoordeelt nog welke ambitie zij wil nastreven en neemt voor deze aanbesteding de genoemde richtlijn als uitgangspunt. De TU Delft wil dit gedurende de implementatieperiode, in overleg met de Opdrachtnemer, nader vormgeven.

6. Klachtenafhandeling

Eisnr.	Omschrijving eis
70.	Zowel TU Delft als Opdrachtnemer hanteren een klachtenprocedure. Een klacht wordt gedefinieerd als: *elke uiting van ontevredenheid over de samenwerking of dienstverlening waarbij één van beide partijen hinder of nadelige gevolgen ondervindt.*
71.	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.

7. Overig

Eisnr.	Omschrijving eis
72.	**Huisregels** Opdrachtnemer 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.
73.	**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. Opdrachtnemer aanvaardt de Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap' als richtlijn voor zijn handelen.
74.	**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 vermijding van belangenverstrengeling zijn de kernwaarden. De Gedragscode TU Delft is als **informatiebijlage** toegevoegd. Opdrachtnemer aanvaardt de 'Gedragscode TU Delft' als richtlijn voor zijn handelen.
75.	**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. Opdrachtnemer aanvaardt de 'OESO-richtlijnen' als richtlijn voor zijn handelen.