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. **Eisen met betrekking tot de Opdracht**

Eisnr.	Omschrijving eis
1.	*Eis: Additionele opdrachten* De TU Delft dient te allen tijde vooraf toestemming te geven voor alle opdrachten die de Inschrijver verricht voor de TU Delft, ook die buiten deze aanbesteding vallen. De TU Delft eist dat de Inschrijver de directeur Finance vooraf informeert over de aard en omvang van de opdracht voordat deze aanvangt. Dit om de onafhankelijkheid van de accountant te waarborgen.
2.	*Eis: Continuïteit* De TU Delft vindt continuïteit in de samenwerking met de Inschrijver van groot belang. Daarom verlangt de TU Delft zo min mogelijk wisselingen in het controleteam dat bij de TU Delft werkzaam is. Indien onverhoopt toch wisselingen volgens de Inschrijver noodzakelijk zijn, draagt Inschrijver zorg voor continuïteit door uitsluitend ingewerkte en ervaren medewerkers in te zetten én specifieke TU Delft kennis tijdig over te dragen. De kosten van het inwerken komen ten laste van de Inschrijver.
3.	*Eis: Flexibiliteit* De TU Delft eist dat de Inschrijver de flexibiliteit heeft om snel in te springen op (onverwachte) situaties waaronder het voldoen aan acute opdrachten en de mogelijkheid om snel ter plaatse aanwezig te zijn. De TU verwacht van de Inschrijver prioriteit te krijgen bij de interne planning van de Inschrijver. Voor tweede en derde geldstroomprojecten eist de TU Delft dat enkele projecten per jaar incidenteel kunnen worden aangemeld voor een controle en binnen een maand worden gecontroleerd.
4.	*Eis: Meer- of minderwerk* Alleen indien het pakket van werkzaamheden als gevolg van (externe) wet- en regelgeving dan wel intern gestelde eisen substantiële veranderingen per item ondergaat, staat de TU Delft op basis van een open calculatie meerwerk toe. In een dergelijk situatie moet de Inschrijver vooraf schriftelijk toestemming vragen aan de TU Delft. Als de TU Delft substantieel minderwerk kan aantonen dient de Inschrijver op basis van open calculatie dit als minderwerk te verrekenen. De TU Delft eist dat de Inschrijver te allen tijde vooraf en/of bij constatering van de uitvoering van werkzaamheden schriftelijk, door middel van een onderbouwde calculatie, de TU Delft informeert of er sprake is van meer- of minderwerk. Meer- of minderwerk moet door de TU Delft schriftelijk vooraf worden goedgekeurd.

	Bij alle activiteiten dient meerwerk van een dusdanige substantiële aard te zijn dat dit geacht is niet in de overeengekomen prijs te zijn opgenomen. Dit houdt in dat kleine afwijkingen per item (<10%, positief en negatief) worden geacht in de afgegeven prijzen te zijn opgenomen.

2. Jaarrekening

Eisnr.	Omschrijving eis
5.	*Eis: Tijdsplanning en verslaglegging Opdrachtnemer jaarrekening* De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden inclusief de daaropvolgende verslaggeving, moeten passen binnen de planning van de TU Delft. De TU Delft verwacht dat voor aanvang van de controlewerkzaamheden de gehele planning voor alle onderdelen van deze aanbesteding voor het betreffende controlejaar is afgestemd en in overeenstemming is met de gestelde eisen van de TU Delft, zie Bijlage “Situatieschets”. De TU Delft eist dat de Opdrachtnemer bovengenoemde werkzaamheden en verslaglegging binnen de afgesproken deadlines uitvoert c.q. aanlevert.
6.	*Eis: Planning & evaluatie instrumentarium* De Opdrachtnemer dient de controle-aanpak te baseren op de inrichting van het planning & evaluatie instrumentarium van de TU Delft. Onder het planning & evaluatie instrumentarium is de uitvoering van de controlewerkzaamheden op de belangrijkste geldstromen en processen begrepen zoals onder meer gedocumenteerd in de instellingsbegroting, de begrotingsrichtlijnen en de financiële kaders. Tevens heeft de Opdrachtnemer een gestructureerde visie op de inrichting van de adequate planning en evaluatie-cyclus voor universiteiten en kan op basis van relevante ervaring, met verwijzing naar referenties, adviseren gedurende de looptijd van de opdracht.
7.	*Eis: Controleaanpak* Jaarlijks dient de Opdrachtnemer een controlevisie en een werkplan (waaruit de mate van dynamisering van de controle blijkt alsmede de momenten en onderwerpen van de early substantive testactiviteiten) in voor het komende boekjaar met de controleaanpak voor de (geconsolideerde) jaarrekening van de TU Delft. Deze aanpak wordt voorafgaand aan de eerste controlestap besproken met de directeur Finance.
8.	*Eis: Resultaten accountantscontrole jaarrekening en interim-controle* De accountantscontrole moet jaarlijks: - Resulteren in een accountantsverslag bij de jaarrekening van de TU Delft ten behoeve van het College van Bestuur, de Audit Committee en de Raad van Toezicht. - Resulteren in een accountantsoordeel, in de daartoe in het Onderwijsaccountantsprotocol door OCW voorgeschreven vorm, ten aanzien van de deponering van de jaarrekening bij OCW/DUO via iXBRL. - Tussentijds resulteren in een managementletter voortvloeiende uit de interim-controle ten behoeve van het College van Bestuur, de Audit Committee en de Raad van Toezicht. - Resulteren in een management letter en een accountantsverslag bij de jaarrekening van TU Delft Services B.V. - Resulteren in verslagen van de bevindingen uit de ‘early substantive’ testwerkzaamheden in oktober/november, alsmede vanuit de jaarrekeningcontrole ten behoeve directeur Finance en manager Functional Finance van directie Finance.
9.	*Eis: Management letter* De management letter wordt zodanig opgesteld, dat daarin de aandachtspunten verder uitgediept worden en een concrete richting voor een praktische oplossing wordt gegeven. De Opdrachtnemer besteedt hierin tenminste aandacht aan de verbeteringen in de opzet en werking van het financieel beheer (inclusief

	budgetbewaking), de geautomatiseerde gegevensverwerking, het planning & evaluatie instrumentarium, het functioneren en de kwaliteit van de AO/IB, de financiële rechtmatigheid, de AVG, de rode draad van de bevindingen inzake de projecten van de tweede en derde geldstroom, omzetbelasting, vastgoed en eventuele bevindingen op het gebied van risicomanagement. De Opdrachtnemer dient concreet toepasbare en geprioriteerde adviezen aan te leveren.
10.	*Eis: Accountantsverslag* In het jaarlijkse accountantsverslag besteedt de controlerend accountant, naast de wettelijk verplichte rapportage over de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking, ook aandacht aan geconstateerde fouten en onzekerheden in de jaarrekeningcontrole, de bevindingen over het financieel beheer, de geautomatiseerde gegevensverwerking, het planning & evaluatie instrumentarium en financiële rechtmatigheid. Echter dient hierbij opgemerkt te worden dat de eerdergenoemde punten slechts opgenomen dienen te worden indien en voor zover deze bevindingen van bestuurlijke / toezichthoudende betekenis zijn. Het accountantsverslag dient transparant te zijn opgesteld. Dit wil zeggen dat de bevindingen duidelijk te volgen zijn en er een consistente gedragslijn wordt gevolgd in de rapportages. Tekortkomingen en risico's dienen tijdig gesignaleerd te worden en voorzien van advies voor oplossing of beperking van het risico. Ook positieve ontwikkelingen, die in het oog springen, worden in de rapportage opgenomen.
11.	*Eis: Dynamisering van de controle* Om een piekbelasting te voorkomen van de medewerkers binnen directie Finance eist de directie Finance dat er dynamisering van de controle plaats vindt. In de visie van de directie Finance moeten er gedurende het jaar zoveel mogelijk 'early substantive' testwerkzaamheden plaats vinden op verschillende posten in de jaarrekening zoals verschillende kostenposten, de materiele vaste activa, voorzieningen en projecten tweede en derde geldstroom. Voor een nadere invulling en details wordt verwezen naar de situatieschets.

3. Projectcontroles (tweede en derde geldstroomprojecten)

Eisnr.	Omschrijving eis
12.	*Eis: Tijdsplanning en verslaglegging Opdrachtnemer projecten* De TU Delft wil voor de projecten vaste doorlooptijden hanteren tussen het moment waarop het volledige projectdossier is aangeleverd en de afgifte van de controleverklaring of, indien van toepassing, het rapport van feitelijke bevindingen. Deze doorlooptijden worden in gezamenlijk overleg tussen de TU Delft en de Opdrachtnemer vastgesteld. De fasering van de accountantscontrole is beschreven in de situatieschets. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en zorgvuldig uitvoeren van de accountantscontrole, overeenkomstig de overeengekomen planning en met inachtneming van de door de subsidiegever gestelde deadlines. De Opdrachtnemer richt het controleproces, in overleg met de TU Delft, zodanig in dat de controlewerkzaamheden tijdig worden uitgevoerd en inhoudelijke en materiële vragen zo veel mogelijk in de afrondingsfase en/of kort voor de deadline worden gesteld, zoals beschreven in de situatieschets. Indien een overeengekomen doorlooptijd of een deadline van de subsidiegever niet wordt gehaald, beoordeelt de TU Delft in hoeverre de vertraging aan de Opdrachtnemer kan worden toegerekend. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de aantoonbare schade die de TU Delft als rechtstreeks gevolg van de vertraging lijdt, voor zover deze vertraging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Opdrachtnemer in de nakoming van de Overeenkomst. Een vertraging wordt in ieder geval niet aan de Opdrachtnemer toegerekend voor zover deze het gevolg is van:

	• het niet, niet tijdig of niet volledig aanleveren van de benodigde informatie of documentatie door de TU Delft, mits de Opdrachtnemer de TU Delft tijdig en voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over de benodigde informatie, de aanlevertermijn en de gevolgen van een eventuele vertraging; • omstandigheden of afhankelijkheden bij derden waarop de Opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, mits de Opdrachtnemer zich voldoende heeft ingespannen om de gevolgen daarvan te voorkomen of te beperken en de TU Delft hierover tijdig heeft geïnformeerd; • andere omstandigheden die op grond van de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving niet aan de Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. De Opdrachtnemer informeert de TU Delft onverwijld zodra redelijkerwijs voorzienbaar is dat een overeengekomen doorlooptijd of subsidiedeadline niet wordt gehaald. Daarbij licht de Opdrachtnemer de oorzaak, de verwachte gevolgen en de voorgestelde beheersmaatregelen toe. De Opdrachtnemer treft passende maatregelen om vertraging en eventuele schade zo veel mogelijk te voorkomen of te beperken.
13.	*Eis: Periodiek overleg t.b.v. proces- en inhoudelijke verbetering* Om het proces van de projectverklaringen te optimaliseren alsmede voor het inhoudelijk verbeteren van de projectdossiers, eist de TU Delft minimaal eens per kwartaal een overleg tussen de direct betrokkenen vanuit de TU Delft en de controlerend accountant. De te bespreken onderwerpen worden in gezamenlijk overleg bepaald. De TU Delft hecht veel waarde aan adviespunten die voortvloeien uit projectcontroles en aandachtspunten voor specifieke subsidieregelingen, zoals aandachtspunten die voorvloeien uit een controleprotocol. De doorlooptijden van de controles zullen tevens een vast onderwerp zijn. De Opdrachtnemer maakt van het overleg een schriftelijke vastlegging met punten van besluitvorming en uit te voeren acties. Dit periodiek overleg wordt geacht onderdeel uit te maken van de overeengekomen contractprijs voor de controle van de tweede en derde geldstroom.
14.	*Eis: Management letter 2e- en 3e geldstroomprojecten* Op basis van de bevindingen voortvloeiende uit de controles van 2e- en 3e geldstroomprojecten wordt door de Opdrachtnemer jaarlijks een management letter opgesteld, waarin de aandachtspunten verder uitgediept worden en een concrete richting voor een praktische oplossing wordt gegeven. De Opdrachtnemer besteedt hierin tenminste aandacht aan de verbeteringen in de opzet en werking van het financieel beheer van de 2e- en 3e geldstroomprojecten en procesoptimalisatie met betrekking tot 2e- en 3e geldstroomprojecten. De Opdrachtnemer dient concreet toepasbare en geprioriteerde adviezen aan te leveren.
15.	*Eis: Geen exclusiviteit* De TU Delft verstrekt de Opdrachtnemer geen exclusiviteit voor het afgeven van projectverklaringen. In uitzonderlijke gevallen kan namelijk het voorkomen dat de opdracht tot controle van projecten aan derden wordt verstrekt. Redenen hiervoor kunnen zijn o.a. tijdsdruk of bijzondere problematiek.
16.	*Eis: Digitaal aanleveren* Uit efficiencyoverwegingen bestaan project- en programmadossiers in toenemende mate uit gegevens en documenten, die zijn opgeslagen in digitale vorm. De TU Delft eist van de Opdrachtnemer dat deze de digitale project- en programmadossiers controleert en beschikt over de kennis en hulpmiddelen om deze dossiers te controleren. De Opdrachtnemer neemt toereikende maatregelen voor de veilige overdracht van deze gegevens, wat onder meer betekent dat geen (vertrouwelijke) gegevens per e-mail worden uitgewisseld. Bij de uitwisseling wordt gebruikt gemaakt van de tools van de TU Delft of een beveiligde tool/platform van de Opdrachtnemer. Waar dat relevant is wordt rekening gehouden met onder meer de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

17.	*Eis: Maatwerkafspraken bij programmaverklaringen en andere bijzondere verklaringen* Bij de TU Delft is sprake van programmacontroles die door de samenhang van meerdere projecten complexer en omvangrijker zijn. Daarnaast heeft de TU Delft enkele faciliteiten waarvan jaarlijks/periodiek de tarieven c.q. tariefstructuren gecontroleerd dienen te worden. Op basis van deze tarieven vinden interne doorbelastingen op de projecten plaats. Tevens dient jaarlijks de tariefstructuur en -berekening van de personele tarieven te worden gecontroleerd. Aangezien de programmadossiers en andere bijzondere dossiers qua omvang niet vergelijkbaar zijn met de projectdossiers, eist de TU Delft (wanneer hiervan sprake is) dat hiervoor vooraf afzonderlijke prijsafspraken worden gemaakt, waarbij rekening wordt gehouden met de kennis die de Opdrachtnemer heeft van de processen van de TU Delft.
18.	*Eis: Samenhang projectverklaringen en controle balans- en exploitatieposten 'projecten' in de jaarrekening* De balans- en exploitatieposten in de jaarrekening met betrekking tot projecten bestaan respectievelijk uit de uitgaven en ontvangsten alsmede uit toegerekende opbrengsten en kosten van de projecten. Uit efficiencyoverwegingen eist de TU Delft dat de controles van de projecten en programma's als basis dienen voor de controle op de jaarrekeningposten, zodanig dat steekproefsgewijze interim- of eindcontrole op de projectenportefeuille in het kader van de jaarrekeningcontrole beperkt zal worden en geen dubbele controles plaatsvinden.

4. Controle en certificering bekostigingsgegevens en verantwoordingsdocument FSR

Eisnr.	Omschrijving eis
19.	*Eis: Controle aanpak accountantscontrole bekostigingsgegevens* Jaarlijks dient de Opdrachtnemer een controlevisie en werkplan in voor het komende boekjaar met betrekking tot de controleaanpak van de bekostigingsgegevens. Inhoud en aanpak is mede afhankelijk van dan geldende wet- en regelgeving (i.c. controleprotocol). De aanpak wordt vooraf besproken met de relevante personen van de TU Delft.
20.	*Eis: Controle aanpak accountantscontrole verantwoordingsdocument FSR* Jaarlijks dient de Opdrachtnemer een controlevisie en werkplan in voor het komende boekjaar met de controleaanpak van het verantwoordingsdocument FSR. Inhoud en aanpak is mede afhankelijk van het aantal opgenomen projecten alsmede afhankelijk van de omvang van deze projecten. De aanpak wordt vooraf besproken met de relevante personen van de TU Delft.
21.	*Eis: Resultaten accountantscontrole bekostigingsgegevens* De accountantscontrole moet jaarlijks resulteren in: - een getekende assurance rapportage bekostigingsgegevens (verklaring en rapport van bevindingen) conform ministeriële voorschriften en overeenkomstig de reguliere goedkeuringstoleranties; - een separate controleverklaring bij het verantwoordingsdocument FSR overeenkomstig het controleprotocol van het Ministerie OCW. Zie de situatieschets voor de bijzonderheden hieromtrent.

5. Sanctiemaatregelen

Eisnr.	Omschrijving eis
22.	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

6. Financiële eisen

Eisnr.	Omschrijving eis
23.	Opdrachtnemer indexeert één (1) keer per jaar (uitzondering indien cao-indexatie van toepassing is) de tarieven. De indexering wordt jaarlijks door Opdrachtnemer doorgevoerd, waarvan de eerste indexering op 1 juli 2028 wordt doorgevoerd. De opvolgende indexeringen vinden ook telkens op 1 juli van de opvolgende jaren doorgevoerd. De tarieven worden aangepast op basis van de Dienstenprijsindex (DPI), reeks 2021 = 100, specifiek voor de sector 'Financiele audits accountants' (6920A1), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De tariefswijziging wordt berekend op basis van de procentuele wijziging van het meest recente indexcijfer ten opzichte van het indexcijfer van dezelfde periode van het voorgaande jaar. Indien de berekening leidt tot een negatief percentage, wordt dit ook doorgevoerd in de dan geldende tarieven. Opdrachtnemer dient hiertoe uiterlijk twee (2) maanden voor gewenste indexering een schriftelijk voorstel aan de TU Delft te doen. Na controle en goedkeuring door de TU Delft kan de indexering worden doorgevoerd. Indien Opdrachtnemer niet of niet tijdig een voorstel tot indexering aanlevert, vervalt het recht op indexeren voor dat jaar. Uitsluitend in de gevallen waarin sprake is van wettelijke of andere overheidsmaatregelen, evenals maatregelen van verzekeraars zijn tussentijdse tariefswijzigingen toegestaan. Na overleg met en 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.

7. Overeenkomst en nadere overeenkomsten

Eisnr.	Omschrijving eis
24.	Als bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad is een concept Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor diensten 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 Tenderned. 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.

25.	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.

8. Bestellen, facturatie en betaling

Eisnr.	Omschrijving eis
26.	Om diensten 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 leverancierspportal 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 werkbon (de naam dient duidelijk leesbaar te zijn) of prestatieverklaring (zoals de goederenontvangst).
27.	Voor de certificerende en controlerende functie ten behoeve van de jaarrekeningen mag de Opdrachtnemer maximaal vier (4) maal per jaar factureren, middels drie (3) voorschotnota's en een eindnota. Per wetenschappelijk onderzoeksproject wordt een afzonderlijke factuur achteraf gezonden, van verzamelfacturen is geen sprake. Opdrachtnemer factureert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na het uitvoeren van de dienstverlening.
28.	Facturen die niet aan de gestelde voorwaarden voldoen, zullen door de TU Delft niet in behandeling worden genomen.

9. Exit en transitie-out & einde contract, nieuwe aanbesteding

Eisnr.	Omschrijving eis
29.	Opdrachtnemer stelt binnen (6) maanden na start van de Overeenkomst een Exitplan op ter goedkeuring door TU Delft. Het Exitplan omvat minimaal: • datamigratie (formaat, volledigheid, validatie), • overdracht van documentatie/kennis, • planning en mijlpalen, • rollen/verantwoordelijkheden, • tarifering (exit-tarieven), en • risico-mitigatie. Bij expiratie of beëindiging werkt Opdrachtnemer gedurende maximaal (6) maanden volledig mee aan transitie naar een opvolgend Opdrachtnemer, zonder verstoring van de dienstverlening. Alle data blijven eigendom van TU Delft en worden geleverd in open en gedocumenteerde formaten.
30.	Opdrachtnemer verplicht zich om, op verzoek van de TU Delft en met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving, alle relevante informatie, documenten en toelichtingen beschikbaar te stellen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor potentiële Inschrijvers om een adequate inschatting te kunnen maken van de omvang, aard en complexiteit van de opdracht.

10. Communicatie

Eisnr.	Omschrijving eis
31.	Opdrachtnemer en de TU Delft dragen gezamenlijk zorg voor een adequate en doelmatige afstemming over de voortgang, plannen, risico's en andere bespreekpunten binnen de Opdracht. Partijen bepalen tijdens de implementatiefase in onderling overleg welke overlegstructuur (overlegvormen, deelnemers en frequentie) passend is, afhankelijk van de behoefte en fase binnen de Opdracht. Opdrachtnemer zorgt voor de noodzakelijke verslaglegging en de daaruit voortvloeiende activiteitenplanning en dat deze binnen een week na het overleg aan de deelnemers gezonden wordt. Verslag en activiteitenoverzicht worden in de regel door beide partijen goedgekeurd. De TU Delft en Opdrachtnemer hebben het recht bespreekpunten voor de verschillende overleggen aan te leveren. Er dient een TU Delft agenda format gebruikt te worden.
32.	De TU Delft hecht grote waarde aan regelmatige fysieke aanwezigheid van de Opdrachtnemer op locatie. Daarom is het uitgangspunt dat de Opdrachtnemer in beginsel minimaal eenmaal per week op locatie aanwezig voor afstemming van de werkzaamheden. Tevens vindt minimaal eenmaal per week een voortgangsoverleg (administratief overleg) plaats voor de wetenschappelijke onderzoeksprojecten waarin de voortgang, openstaande punten, risico's, bevindingen en eventuele financiële aandachtspunten worden besproken.
33.	Partijen hanteren een uniforme wijzigingsprocedure voor veranderingen in scope, prijs, planning of kwaliteit. Iedere wijziging bevat een impactanalyse (o.a. beschrijving, kosten, planning, risico's, afhankelijkheden) en een besluitvorming in het overleg. Wijzigingen worden opgenomen in een addendum.

11. Klachtenafhandeling

Eisnr.	Omschrijving eis
34.	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.
35.	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.

12. Personeel

Eisnr.	Omschrijving eis
36.	De Inschrijver verklaart dat de mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure en de looptijd van de Overeenkomst in de Nederlandse taal zal plaatsvinden.
37.	De Inschrijver moet kunnen verklaren dat medewerkers behorend tot het middel- en hoger personeel/management van de organisatie van Inschrijver de Nederlandse taal goed beheersen en dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de looptijd van de overeenkomst de communicatie in woord en geschrift in de Nederlandse taal plaatsvindt.
38.	De opdrachtnemer formuleert verzoeken voor wetenschappelijke onderzoeksprojecten helder en begrijpelijk voor medewerkers zonder accountantsachtergrond en licht vaktechnische terminologie waar nodig toe.
39.	Voor een deel van de projecten wordt samengewerkt met niet Nederlandssprekende onderzoekers en andere medewerkers. Projectdocumenten en/of controleverklaringen bij die projecten kunnen in de Engelse taal zijn opgesteld en/of worden gevraagd. Dit mag niet tot extra controlekosten leiden.
40.	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. 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.
41.	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.
42.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat voor de duur van deze Overeenkomst zijn personeel voldoet aan de overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.
43.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel eventuele (technische) mankementen en beschadigingen zo spoedig mogelijk doorgeeft aan de TU Delft.

13. Overig

Eisnr.	Omschrijving eis
44.	**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.
45.	**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.
46.	**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. Inschrijver aanvaardt de 'Gedragscode TU Delft' als richtlijn voor zijn handelen.
47.	**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.