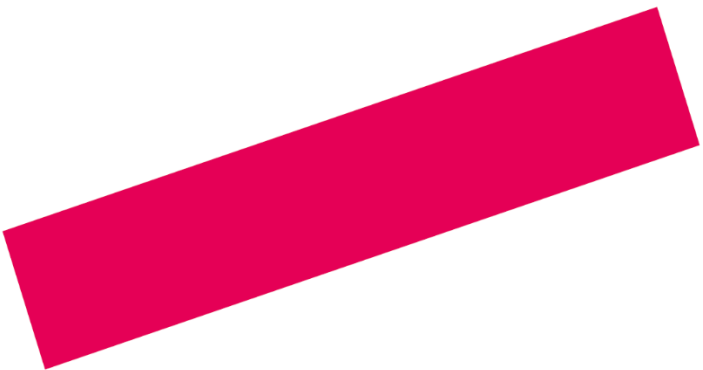




Programma van Eisen

**Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor Verhuisdiensten
ten behoeve van de
HAN University of Applied Sciences
Kenmerk: HAN/INK/MBGP/2020/VERHUISDIENSTEN**

Status : **Versie 2.0**
Uitgevoerd door : De afdeling Inkoop van de HAN University of Applied Sciences
Datum : **13 januari 2021**

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Programma van Eisen

Nadrukkelijk wordt vermeld dat Inschrijver aan alle gestelde eisen moet voldoen. Is dit niet het geval dan wordt de Inschrijving niet in behandeling genomen en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Eisen zijn knock-out criteria.

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten conform de (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften - zoals (NEN-normen), ARBO- en hygiënewetgeving- die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden zoals beschreven in dit PvE.
2.	Opdrachtnemer is en blijft in het bezit van alle wettelijke verplichte vergunningen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening.
3.	De HAN stimuleert dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weer duurzaam aan het werk komen. Social Return maakt daarom onderdeel uit van de Opdracht. Inschrijver vult deze eis in door het realiseren van reguliere banen, leerwerkplekken en werkervaringsplaatsen die specifiek zijn voor de Opdracht bij de HAN. Na definitieve gunning treedt Opdrachtnemer in overleg met de HAN. In dit gesprek worden afspraken gemaakt over hoe de Opdrachtnemer de Opdracht gaat uitvoeren met inzet van de genoemde doelgroep teneinde te komen tot een plan van aanpak. Dit plan van aanpak wordt één maand na definitieve gunning door Opdrachtnemer opgeleverd. Resultaten dienen terug te komen in de maandrapportages.
4.	De HAN stimuleert onderwijsparticipatie (te denken valt aan stage – en leerervaringsplaatsen ten behoeve van HAN-studenten, gastcolleges en dergelijke) in samenwerking met haar Opdrachtnemers. Onderwijsparticipatie maakt daarom onderdeel uit van de Overeenkomst. Na definitieve gunning treedt Opdrachtnemer in overleg met de HAN. In dit gesprek worden afspraken gemaakt over hoe de Opdrachtnemer hieraan invulling gaat geven.
5.	Opdrachtnemer leeft de geldende CAO beroepsgoederenvervoer over de weg correct na.
6.	Opdrachtnemer beschikt over een BedrijfsContinuïteitsPlan (BCP), waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn geregeld in geval zich een calamiteit voordoet.
Dienstverlening bij verhuizing en personeel	
7.	De beoogde start- en einddatum van een verhuizing worden door de HAN bij de aanvraag medegedeeld aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt bij iedere projectverhuizing een verhuisplan op waarin vastgelegd wordt wat er moet gebeuren, welke middelen hiervoor nodig zijn, wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft en een planning van het project. Dit verhuisplan dient vooraf te worden geaccordeerd door de HAN.
8.	Opdrachtnemer zorgt bij elke verhuisopdracht voor een aanspreekpunt die schakelt met het aanspreekpunt dat de HAN bij deze verhuisopdracht heeft benoemd.
9.	Personeel van Opdrachtnemer is bekend met de overeengekomen procedures, werkmethoden- en processen en de te gebruiken materialen, materieel en middelen. Opdrachtnemer draagt er dus zorg voor dat haar Personeel voorafgaand aan een verhuizing duidelijk is geïnstrueerd.
10.	Om een projectverhuizing veilig uit te kunnen voeren beschikken alle bij de HAN ingezette medewerkers van Opdrachtnemer over een VCA diploma (of gelijkwaardig).
11.	De (voorman van de) in te zetten medewerkers melden zich bij aankomst en vertrek bij de contactpersoon van de HAN.
12.	De door de Opdrachtnemer ingezette medewerkers beheersen de Nederlandse of Engelse taal.

13.	De door de Opdrachtnemer ingezette medewerkers zijn het “visitekaartje” van de organisatie en dienen daarom een representatieve uitstraling te hebben. Zowel in gedrag als in kleding. De medewerker draagt representatieve bedrijfskleding, zodat zij herkenbaar zijn als medewerkers van de Opdrachtnemer.
14.	Bij ziekte en/of vervanging van personeelsleden van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De Opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.
14.	Opdrachtnemer zal medewerkers op het eerste verzoek van de Opdrachtgever direct vervangen, indien zij handelen in strijd met de op een locatie geldende huisregels en/of instructies van de HAN of met gebruikelijke normen en gewoonten. Hieromtrent zal de HAN schriftelijk een toelichting geven.
15.	Op verzoek van de HAN dient Opdrachtnemer van haar personeel een Verklaring Omtrent Gedrag te kunnen overhandigen. Deze verklaring dient afgegeven te zijn tijdens het dienstverband van de betreffende medewerker.
16.	Personeel van Opdrachtnemer houdt zich aan de huisregels en het rookbeleid van de HAN, waaronder (doch niet limitatief): Het gebruiken van radio- of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de HAN is in beginsel niet toegestaan; Het gebruik van alcoholhoudende dranken, drugs en andere hallucinerende of stimulerende middelen tijdens de Opdracht, alsmede het betreden van, of werken binnen de gebouwen of terreinen van HAN is verboden.
17.	Situaties die de verhuisdeadline in gevaar brengen, meldt de contactpersoon van Opdrachtnemer per ommegaande telefonisch aan de contactpersoon van de HAN. Hierbij vermeldt Opdrachtnemer in ieder geval de reden van de vertraging, de ondernomen en/of te ondernemen acties om te borgen dat de verhuizing alsnog tijdig en conform het overeengekomen kwaliteitsniveau wordt afgerond. Mocht blijken dat de verhuisplanning niet gehaald kan worden zal de HAN in samenspraak met Opdrachtnemer bepalen en vaststellen of eventuele meerkosten in alle redelijkheid en billijkheid vastgesteld en verrekend kunnen worden. De HAN accepteert geen meerkosten die het gevolg zijn van handelen van Opdrachtnemer die niet per ommegaande met de contactpersoon van de HAN zijn gecommuniceerd en afgestemd. Deze eis is tevens van toepassing op meer- of minderwerk.
18.	Opdrachtnemer is zich er van bewust dat er op basis van eerdere verhuisbewegingen nog verhuismaterialen (bv. dozen) van voormalige Opdrachtnemers circuleren binnen de HAN. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer deze verhuisdozen beschouwt als onderdeel van het verhuisproces.
19.	Opdrachtnemer neemt maatregelen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan wanden, liften, vloeren en dergelijke en diefstal van de eigendommen van de HAN te voorkomen. Indien er zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, verwacht de HAN van Opdrachtnemer dat ze adequate acties onderneemt om ergere schade te voorkomen en dat per ommegaande hiervan melding wordt gemaakt aan de contactpersoon bij de HAN om hem te informeren over ondernomen en/of te ondernemen acties. Schade ten gevolge van verhuizingswerkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
20.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de HAN. Schade of vermissingen ten gevolge van

	verhuizingswerkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De HAN verwacht dan ook dat de Opdrachtnemer een degelijke scan maakt voorafgaand aan de verhuizing en melding aan de contactpersoon van de HAN doet, zodra hij schade ontdekt aan de te verhuizen inventariselementen.
21.	Opdrachtnemer is in staat en bereid om op verzoek van de HAN zorg te dragen voor: • demontage en montage van inventariselementen (tenzij er specifieke certificeringen noodzakelijk zijn); • ruimtes op verzoek leeg en veegschoon op te leveren.
Verhuismaterieel en verpakkingsmaterialen	
22.	De verhuishagens van Opdrachtnemer dienen waterdicht, droog en uitgerust te zijn met bevestigingsrails en/of bekleding. De deuren moeten in verband met de veiligheid zijn uitgerust met sloten.
23.	Alle ingezette verpakkingsmiddelen en materialen dienen geschikt te zijn voor het doel waarvoor zij worden ingezet. Dat wil zeggen, schoon en van de juiste vorm, grootte en sterkte om de inhoud te beschermen gedurende de gehele gebruikperiode.
24.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voor de verhuizing benodigde verhuismaterieel zoals bijvoorbeeld hondjes, bakken, verpakkingsmaterialen, tijdig en in voldoende mate op de verhuislocatie aanwezig zijn. Per traject wordt in samenspraak tussen de HAN en Opdrachtnemer bepaald wat tijdig is en welke inventaris door de HAN ofwel Opdrachtnemer verpakt wordt.
25.	Vanuit oogpunt van kostenreductie en duurzaamheid dient de Opdrachtnemer voor de te verhuizen artikelen een in omvang passend vervoersmiddel te gebruiken.
26.	Opdrachtnemer maakt op eigen initiatief zoveel mogelijk combiritten.
27.	De gebruikte verhuismaterialen mogen alleen gebruikt worden door daartoe deugdelijk opgeleid personeel, dat volledig op de hoogte is van de bijbehorende risico's en de te nemen voorzorgsmaatregelen.
28.	Al het ingezette verhuismaterieel dient overeenkomstig de relevante van toepassing zijnde wetgeving te zijn ontworpen, gefabriceerd en periodiek gekeurd/getest.
Opslag en digitaal opslagsysteem	
29.	Opdrachtnemer dient zelf, dan wel via derden, over opslagcapaciteit te beschikken waarvan de HAN naar behoefte gebruik kan maken. Hieraan zitten voor de HAN geen afnameverplichtingen. Ter indicatie: De HAN maakt bij de huidige contractpartij momenteel gebruik van circa 400 m ³ aan opslagruimte voor inventaris. Deze inventaris gaat na gunning over naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het transport van de bestaande materialen in opslag bij de huidige contractpartij naar de nieuwe Opdrachtnemer wordt verzorgd door de nieuwe Opdrachtnemer.
30.	Opdrachtnemer dient over een digitaal opslagsysteem te beschikken waarbij hij de HAN continu (online) inzicht kan verschaffen over de totale inventaris die de HAN in opslag heeft staan. Dit systeem geeft inzicht en informatie over in elk geval de volgende zaken: • Rubricering van de diverse type producten; • Aantallen en beschrijving (maten, kleurstelling, staat) van de diverse afzonderlijk producten; • Duidelijke foto van alle verschillende producten; • Datum van aanvang opslag inventaris onderdeel.
31.	Opdrachtnemer adviseert de HAN bij de voorselectie van inventarisartikelen alvorens deze in het opslagsysteem op te nemen. (HAN wil alleen deugdelijke materialen opslaan die redelijkerwijs hergebruikt worden)
32.	Goederen in de opslag bij Opdrachtnemer dienen op verzoek en in overleg tussen Opdrachtnemer en de HAN op werkdagen beschikbaar te zijn voor de HAN. De HAN mag in overleg met

	Opdrachtnemer ook zelf goederen uit de opslag onttrekken en vervoeren met eigen vervoersmiddelen.
33.	Opdrachtnemer voorziet ook in de mogelijkheid om inventaris van Opdrachtgever op te slaan buiten het in paragraaf 2.4.4 van het Beschrijvend Document bedoelde opslagsysteem. Opdrachtgever wenst hiervan gebruik te maken in geval van bulkopslag en/of kortdurende vormen van opslag.
34.	De opslagruimte dient voorzien te zijn van een beveiligingssysteem tegen brand en inbraak. De opslagruimte dient verwarmd, wind- en waterdicht en schoon en opgeruimd te zijn.
35.	Opgeslagen goederen van de HAN dienen veilig en stabiel in stellingen geplaatst te worden. De HAN kan dit komen controleren en Opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen.
36.	
Nazorg dienstverlening verhuizing	
37.	Op de einddatum van de (project)verhuizing vindt er ter acceptatie een eerste (deel)oplevering plaats waar Opdrachtnemer en de HAN bij aanwezig zijn. De HAN stelt een opleveringsdocument op, waarin minimaal de volgende aspecten worden beschreven: • Zijn de overeengekomen en de tevoren gemaakte afspraken behaald (verhuisdeadline); • Is de fysieke situatie conform de inrichtingstekeningen (van-naar lijsten) ingericht; • Is er sprake van schade aan de verhuisde inventariselementen; • Is er sprake geweest van meer- en minderwerk (overzicht incl. onderbouwing). Mocht uit het opleverdocument naar voren komen dat de verhuizing (nog) niet conform de overeengekomen afspraken is afgerond dan worden eventuele consequenties en vervolgacties beschreven. Een tweede (deel)oplevering dient uiterlijk 10 werkdagen na het eerste oplevermoment plaatsgevonden te hebben. De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat er een geaccordeerd opleverdocument wordt vastgesteld.
38.	Tijdens de eerste oplevering worden tussen de HAN en Opdrachtnemer afspraken gemaakt over retournering van o.a. transportmaterialen.
39.	De Opdrachtnemer stelt op verzoek van de HAN na afloop van een (project)verhuizing een evaluatierapport op en stelt deze beschikbaar aan de HAN. In dit evaluatiedocument gaat Opdrachtnemer in op: • De gemaakte afspraken; • Onverwachte verstoringen tijdens de uitvoering van de verhuizing • De lessons learned en voorstellen voor verbetering van de dienstverlening; • Klachten en de afhandeling daarvan; • De gebruikte verhuismaterialen en de retournering hiervan; Over de exacte vorm en inhoud van de evaluatierapportage treden Opdrachtnemer en HAN na gunning in overleg.
Communicatie & Managementinformatie	
40.	Er dient 1 keer per jaar op strategisch niveau een overleg plaatsvinden tussen contractmanager en de contracteigenaar van de HAN tezamen met de contactpersoon(en) van de Opdrachtnemer.
41.	Op tactisch niveau zal 2 à 3 keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de contractmanager en de dienstverantwoordelijke van de HAN en de contactpersoon(en) van de Opdrachtnemer. Afhankelijk van de situatie kan deze frequentie wijzigen.
42.	Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel; • Evaluatie van de geleverde prestaties; • Evaluatie van klachten en de afhandeling hiervan;

	• Ontwikkelen en realiseren van verbeteringen gericht op bijvoorbeeld innovatie, duurzaamheid en kostenverlaging. • Zaken als problemen met kwaliteit, leveringen, communicatie, service, facturatie, etc. • Bespreken van managementrapportages.
43.	Er vindt op operationeel niveau regelmatig overleg plaats tussen de dienstverantwoordelijke van de HAN, eventueel een aandachtsvelder van de HAN en de contactpersoon(en) van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de situatie kan deze frequentie wijzigen. Op operationeel niveau wordt overlegd met betrekking tot dagelijkse/wekelijks of incidentele uitvoering van dienstverlening.
44.	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de Raamovereenkomst voor de HAN vaste contactpersonen beschikbaar; • Een vast contactpersoon op operationeel niveau; de door Opdrachtnemer in te zetten projectleider en/of voorman die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van verhuisprojecten op locatie van de HAN. Dit is in beginsel bij iedere verhuizing op de HAN dezelfde persoon. • Een persoon op tactisch / strategisch niveau. Bovendien draagt Opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De rollen operationeel vs. tactisch/strategisch mogen niet door dezelfde personen worden ingevuld. Beide contactpersonen van Opdrachtnemer zijn in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 7:30 en 18:00 uur op Werkdagen en reageren binnen 1 Werkdag op e-mail.
45.	Opdrachtnemer mandateert de contactpersonen en plaatsvervangers voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
46.	Opdrachtnemer zal op verzoek van de HAN van alle overlegvormen een agenda en schriftelijk verslag maken. Het verslag zal binnen vijf werkdagen na het overleg via e-mail bij de Opdrachtgever ter goedkeuring worden aangeboden.
47.	De Opdrachtnemer stelt uiterlijk 1 maand na afloop van ieder half jaar een overzichtelijk en eenduidige managementrapportage in digitale vorm ter beschikking aan de contractmanager van de Opdrachtgever. In de rapportage is minimaal opgenomen: • Overzicht van de geleverde diensten van het betreffende half jaar; • Overzicht van de daarmee gepaard gaande kosten van het betreffende half jaar; • Overzicht van verhuismateriaal langer dan 4 maanden in bezit van Opdrachtgever van het betreffende half jaar; • Overzicht van aantal m3 geregistreerde en niet geregistreerde opslag van het betreffende half jaar; • Overzicht van gemelde problemen of klachten en de daarop ondernomen acties.
48.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat de Opdrachtnemer aan de HAN additionele kosten in rekening zal brengen.
49.	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met de HAN zonder schriftelijke toestemming van de HAN.
50.	Communicatie die betrekking heeft op de fysieke verhuizing vindt alleen plaats tussen de daarvoor aangestelde contactpersoon van de HAN en de contactpersoon van Opdrachtnemer. Iedere vorm van communicatie van Opdrachtnemer naar gebruikers van de HAN dient vooraf afgestemd te worden met de aangewezen contactpersoon van de HAN.
Prijs en kostenopbouw	
51.	De aangeboden tarieven zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief BTW.

52.	Opdrachtnemer stelt per verhuisopdracht gedurende twee weken verhuismiddelen (rolcontainers, hondjes, meterbakken, computerbakken) zonder extra kosten beschikbaar. Aansluitend worden voor deze verhuismiddelen en voor kartonnen verhuisdozen staffelprijzen gehanteerd. Voor verhuisdozen en hondjes wordt daarnaast een kostprijs bij niet retourneren uitgevraagd (Bijlage 4, het Prijzenblad v2.0).
53.	Opdrachtnemer stelt per verhuisopdracht een verhuisteam samen, bestaande uit één of meerdere verhuizers/meewerkend voormannen/uitvoerders/chauffeurs als uitvoerenden en een projectleider als coördinator. Voor dit verhuisteam wordt één uurtarief per betrokken persoon gehanteerd. Daarnaast stelt Opdrachtnemer (Bijlage 4, het prijzenblad) een percentage voor de arbeid die door Opdrachtnemer als opslag in rekening gebracht wordt voor coördinatie/projectleiding. Onder coördinatie/projectleiding verstaat de HAN alle kosten rondom inventarisatie, calculatie, werkvoorbereiding en overige bureaunkosten.
54	Alle tarieven zijn All-in. Dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor overige middelen, montage en installatie, advisering, verpakkingen, transport/verzekering, reiskosten, parkeren, garantie, administratieve kosten, overhead, winst, belastingen, (sociale) premies, service alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van de Opdracht zijn verbonden.
55.	Prijzen in aangeboden offertes dienen realistisch en marktconform te zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat Opdrachtnemer eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke prijzen opgeeft. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te kiezen voor een separaat inkooptraject indien op basis van verificatie blijkt dat de door de Opdrachtnemer aangeboden uren en aantallen hoger zijn dan de calculatie zoals die op dat moment wordt aangeboden door 3 andere aanbieders.
56.	De in de offerte vermelde prijzen en tarieven zijn gebaseerd op het prijspeil 2021 en dienen vast te staan tot en met 30 april 2022. De overeengekomen prijzen en tarieven zoals weergegeven in het Prijzenblad kunnen éénmaal per jaar, voor de eerste maal op 1 mei 2022, worden geïndexeerd onder de volgende voorwaarden: - De maximale indexering is conform het CBS Indexcijfer, Goederenwegvervoer (494) en verhuizingen alle huishoudens, 2015=100 (of bij wijziging van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). - Voor het indexeren wordt uitgegaan van het Prijzenblad van het voorafgaande contractjaar (de eerste keer dus Prijzenblad 2021). Voor de maximale procentuele tariefwijziging geldt de jaar-op-jaar-methode, waarbij het voorafgaande jaar de peildatum is, gebaseerd op het derde kwartaal. Wanneer het definitieve indexcijfer nog niet bekend is, mag ook het voorlopige indexcijfer gebruikt worden. Het indexcijfer wordt berekend volgens de volgende formule: $\frac{\text{Indexcijfer nieuw (derde kwartaal)} - \text{Indexcijfer oud (derde kwartaal)}}{\text{Indexcijfer oud (derde kwartaal)}} \times 100\%$ - Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal 2 maanden voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuw Prijzenblad) gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze Raamovereenkomst met Opdrachtgever. - Opdrachtgever geeft uitsluitend schriftelijk aan of hij akkoord gaat met het door Opdrachtnemer ingediende voorstel tot tariefwijziging.

57.	Indien een voorstel als bedoeld in bovenstaande eis niet binnen de gestelde termijn is gedaan, blijven de vigerende tarieven ongewijzigd.
58.	Heffingen van overheidswege en door gewijzigde Nederlandse- en Europese wet- en regelgeving gewijzigde tarieven kunnen na schriftelijk akkoord van de HAN worden doorberekend.
59.	De HAN accepteert geen aanvullende kosten, zonder dat daarvoor vooraf schriftelijke goedkeuring is gegeven door een daartoe bevoegd persoon.
60.	Opdrachtnemer berekent geen verwijderingskosten na het beëindigen van de Raamovereenkomst.
E-Procurement	
61.	De HAN heeft als doelstelling het bestel- en betalingsproces via e-procurement te laten verlopen. Het inkoopbestelsysteem is leidend bij het plaatsen van orders en de afhandeling van de facturen. Hiertoe is een online inkoop- en bestelsysteem geïmplementeerd. Opdrachtgever werkt met ProQuro. Via dit systeem worden alle Opdrachten naar leveranciers verzonden. Van de Opdrachtnemer wordt vereist medewerking te verlenen aan het gebruik van dit inkoopbestelsysteem met betrekking tot gegevensuitwisseling ten behoeve van Opdrachten en facturen en het proactief meewerken aan de ontwikkelingen op gebied van e-procurement. De bijbehorende dienstverlening bestaat uit: • Ontvangen van Opdrachten die door het inkoopbestelsysteem worden gegenereerd, via e-mail en zo mogelijk via direct elektronisch berichtenverkeer, conform ProQuro Purchase formaat (XML of RTF); • Door de Opdrachtgever te specificeren orderspecificaties op werkbonnen weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend); • Door de Opdrachtgever op te stellen orderspecificaties op facturen weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend). Opdrachten die via het inkoopbestelsysteem worden geplaatst, worden per order afzonderlijk elektronisch verstuurd naar de leverancier. Het verzamelen van bestellingen gedurende tijdsintervallen, om zo een efficiënte orderverwerking en uiteindelijke levering mogelijk te maken, wordt uitgevoerd door de leverancier.
62	De Opdrachtnemer stelt bij een nieuw aangemelde verhuisopdracht op verzoek van de HAN een offerte op. Op deze offerte staat minimaal vermeld: • Naam van verhuisopdracht zoals door de HAN bij de aanvraag gehanteerd; • Offertenummer vanuit Opdrachtnemer; • Naam contactpersoon HAN; • Omschrijving van de verhuisopdracht; • Locatie(s) waarop de verhuisopdracht betrekking heeft; • Open begroting; • Prijs; • Uitvoeringsdatum/termijn; • Factuuradres. Na goedkeuring van de offerte door de HAN ontvangt Opdrachtnemer een order via het inkoopbestelsysteem van de HAN. Hierin is het inkoopnummer weergegeven dat Opdrachtnemer duidelijk op de factuur dient te vermelden.
63.	Opdrachtnemer informeert de HAN zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk, uiterlijk binnen 24 uur, schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
Facturatie	
64.	Facturen dienen in UBL 2.1 of PDF bestand gestuurd te worden naar digifactuur@han.nl

	Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen T.a.v.: Crediteurenadministratie Postbus 5375 6802 EJ Arnhem
65.	Opdrachtnemer factureert achteraf en gespecificeerd. De door Opdrachtnemer gefactureerde uren en aantallen dienen vooraf door de HAN geaccordeerd te zijn. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: • Factuurnummer en factuurdatum; • Inkoopordernummer; • Kostenplaats; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • Het btw-bedrag; • Het btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN).
66.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.
67.	Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft HAN het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld, is Opdrachtgever niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.
68.	Indien er volgens Opdrachtgever gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtgever gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichtte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt. Opdrachtgever is niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt.
69.	Opdrachtgever is gerechtigd eventuele door Opdrachtnemer in het kader van deze Raamovereenkomst verschuldigde boetes te verrekenen met alle vorderingen die Opdrachtnemer op Opdrachtgever heeft.
70.	Kredietbeperkingstoelagen worden door Opdrachtgever niet aanvaard.
71.	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die de HAN heeft jegens Opdrachtnemer.
Juridisch	
72.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer waardoor deze in verzuim is, een derde partij in te schakelen om de gevraagde leveringen met bijbehorende dienstverlening uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten en is gehouden tot vergoeding van de door Opdrachtgever gemaakte extra kosten (zijnde de kosten die hoger zijn dan door de Opdrachtnemer geoffreerde kosten).
73.	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Raamovereenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving en draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich hier eveneens aan houden.