



# **PROGRAMMA VAN EISEN KANTOORARTIKELEN**

Tendernd kenmerk: TN 534501

Versie: 2.0

Datum: 15 september 2025

## Programma van Eisen

Inleiding	
1.	Door in te schrijven gaat Inschrijver volledig akkoord met alle Eisen.
E-procurement	
2.	<p>De HAN wil het bestel- en betalingsproces via E-procurement te laten verlopen. De HAN werkt met het E-procurement systeem Proquro van Exact; het HAN Elektronisch Bestelsysteem (HEB). Van Opdrachtnemer wordt vereist medewerking te verlenen aan het gebruik van dit inkoopbestelsysteem met betrekking tot gegevensuitwisseling ten behoeve van bestellingen en facturen. De bijbehorende dienstverlening bestaat o.a. uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ontvangen van bestelaanvragen die door het inkoopbestelsysteem worden gegenereerd via e-mail of URL-zin van het type PDF of XML;</li> <li>• Het versturen van E-facturen volgens format UBL2.1;</li> </ul> <p>Bestellingen die via HEB worden geplaatst, worden elektronisch per order afzonderlijk verstuurd naar Opdrachtnemer. Het verzamelen van bestellingen gedurende tijdsintervallen, om zo een efficiënte orderverwerking en uiteindelijke levering mogelijk te maken, wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.</p>
3.	Opdrachtnemer draagt de eigen kosten van het realiseren van de benodigde koppelingen, zoals gespecificeerd in eis 2.
4.	De termijn voor het realiseren van functioneel werkende koppelingen tussen de catalogusomgeving van de Opdrachtnemer en de bestelapplicaties is maximaal 3 maanden, waarbij de eerste werkdag na de definitieve gunning als startdatum geldt.
5.	Het niet halen van de gestelde termijn in eis 4 kan een reden zijn voor ontbinding van deze Raamovereenkomst.
6.	Minimaal ten behoeve van het kernassortiment zijn OCI PunchOut orders mogelijk tussen HEB en de bestelapplicatie van Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer dient te allen tijde inzicht te kunnen geven in de actuele status van een order.
8.	De digitale bestelapplicatie en online productencatalogus zijn webbased (via een internetbrowser) en maken gebruik van een beveiligde verbinding.
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de digitale bestelapplicatie en de online productencatalogus.
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gebruiksvriendelijke en continu toegankelijkheid van de online productencatalogus
11.	Opdrachtnemer informeert de HAN in geval van geplande wijzigingen binnen de bestelapplicatie en/of het assortiment minimaal 24 uur voor ingang van deze wijzigingen
12.	<p>De HAN ontvangt, binnen 24 uur, een standaard door het systeem gegenereerde e-mail, eventueel met PDF-bestand, met daarin de bevestiging van de gewenste bestelling. Op deze orderbevestiging staat minimaal vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kenmerk van de bestelling van De HAN;</li> <li>• offertenummer;</li> <li>• kenmerk HAN: inkoopnummer (bestelnummer online inkoop- en bestelsysteem);</li> <li>• naam besteller en telefoonnummer besteller; contactpersoon Opdrachtnemer;</li> <li>• kenmerk offerte Opdrachtnemer;</li> <li>• korte omschrijving van het product;</li> <li>• aantal bestelde producten;</li> <li>• prijs; afleveradres en locatie bestelde producten;</li> <li>• kostenplaats De HAN;</li> <li>• leverdatum;</li> <li>• factuuradres.</li> </ul>

<b>Facturatie</b>	
13.	<p>Facturatie geschiedt, <u>per order</u>, maandelijks, achteraf, in XML (UBL 2.1 incl. PDF) en wordt gestuurd naar: digifactuur@han.nl. Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Ter attentie van: Crediteurenadministratie Postbus 5375 6802 EJ te Arnhem waarop de volgende gegevens zijn vermeld:</p> <p>1. Kop:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Volledige naam, adres vestigingsplaats (Opdrachtnemer)</li> <li>ii. Contactpersoon</li> <li>iii. Kostenplaats</li> <li>iv. Contactpersoon (Opdrachtnemer)</li> <li>v. Factuurnummer (Opdrachtnemer)</li> <li>vi. Factuurdatum</li> <li>vii. Kenmerk HAN: inkoopnummer (bestelnummer online inkoop- en bestelsysteem)</li> <li>viii. Code factuur/creditnota (Debet of Credit)</li> <li>ix. btw-nummer (Opdrachtnemer)</li> <li>x. KvK-nummer (Opdrachtnemer)</li> </ul> <p>2. Regel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Aantal</li> <li>ii. Omschrijving product / dienst</li> <li>iii. Prijs</li> <li>iv. BTW %</li> <li>v. Bedrag</li> <li>vi. Leveringsdatum</li> <li>vii. Afleveradres</li> <li>viii. Naam afdeling</li> </ul> <p>3. Voet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Totaalbedrag factuur excl. btw</li> <li>ii. Totaalbedrag btw</li> <li>iii. Totaalbedrag incl. btw</li> <li>iv. bijgevoegde getekende werkbond door De HAN (indien van toepassing).</li> </ul>
14.	De HAN hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.
15.	Creditfacturen dienen binnen 12 werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt, te worden verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/ factuurnummer en nummer van de retourorder.

<b>Juridisch</b>	
16.	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Raamovereenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving en draagt er zorg voor dat haar onderaannemer(s) zich hier eveneens aan houden. Opdrachtnemer informeert De HAN tijdig over wijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening.
17.	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 schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
18.	De HAN is gerechtigd de bestellingen die onder de Raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren voordat Opdrachtnemer met de Opdracht is begonnen. Indien Opdrachtnemer al gestart is met de uitvoering van de Opdracht is De HAN eveneens gerechtigd om de bestelling te annuleren, maar mogen de in redelijkheid gemaakte kosten door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij De HAN. Deze kosten dienen wel op regelniveau onderbouwd te worden door Opdrachtnemer en goedgekeurd te worden door De HAN.
19.	De HAN behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de contractuele voorwaarden door Opdrachtnemer, een derde partij in te schakelen om de gevraagde diensten uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten.

Duurzaamheid	
20.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Eisen zoals gesteld in de criteria voor duurzaam inkopen van de productgroep Kantoorartikelen. Deze Eisen zijn als bijlage bijgevoegd in Bijlage 10.
21.	De HAN rapporteert jaarlijks over de prestaties van de eigen bedrijfsvoering ten aanzien van duurzaamheid en SROI en vertaalt dit naar impact voor De HAN. Dit omvat onder andere een CO2-overzicht met informatie over hoeveelheden, reductie en transport, inclusief gereden kilometers.

Assortiment	
22.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het kernassortiment welke terug te vinden is in het Prijzenblad, zie Bijlage 9. De HAN heeft hierbij geen voorkeur voor specifieke merken, types, fabricaten, etc. Indien artikelen, eisen of wensen in deze aanbesteding hiernaar lijken te verwijzen, dient 'of gelijkwaardig' te worden gelezen. De HAN kan om toelichting vragen; de Inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen.
23.	Voor de prijsstelling van het kernassortiment wordt het inkoop-plus model gehanteerd. Dit houdt in dat de verkoopprijzen van het kernassortiment zijn opgebouwd uit een inkoopprijs en aangeboden opslagpercentage. Deze aangeboden opslagpercentages gelden gedurende de looptijd inclusief verlengingen.
24.	Indien een kantoorartikel uit het kernassortiment van Opdrachtnemer verdwijnt, dient er een gelijkwaardig alternatief te worden opgenomen in het kernassortiment tegen een gelijke, marktconforme verkoopprijs als het verwijderde artikel.
25.	Het overige assortiment is ingedeeld in productgroepen, waarbij elke productgroep een eigen opslagpercentage kent. De aangeboden opslagpercentages zijn van toepassing op alle kantoorartikelen binnen de betreffende productgroep uit de catalogus die door Opdrachtnemer aan de HAN wordt aangeboden. Deze percentages blijven gelden gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
26.	Niet uitgevraagde artikelen of categorieën dienen marktconform aangeboden te worden.
27.	Opdrachtnemer moet te allen tijde aantoonbaar inzicht geven in de inkooprijzen en opslagpercentages per artikel, zowel van het kern- als het overige assortiment. De totale prijsopbouw dient aantoonbaar herleid te kunnen worden tot de oorspronkelijke fabrikant.
28.	Opdrachtnemer dient bij het openen van de webshop primair het kernassortiment te tonen en tevens, indien van toepassing, tijdens het bestelproces voor de geselecteerde producten een duurzamer alternatief aan te bieden dan wel onder de aandacht te brengen.

Logistiek	
29.	Aflevermomenten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reguliere orders receptie: binnen de openingstijden van de HAN. Voor de actuele en afwijkende openingstijden zie Openingstijden van onze locaties - Contact (han.nl).</li> <li>• Reguliere orders CampusStore ma – do 08.30 – 17.00 uur &amp; vr 08.30 – 16.00 uur.</li> <li>• De HAN is geopend van maandag t/m vrijdag.</li> <li>• Goederen afleveren bij een medewerker receptie met uitzondering van locaties Kapittelweg 33 te Nijmegen en Ruitenberglaan 31 te Arnhem. Hier leveren bij de CampusStore of anders indien overeengekomen.</li> </ul>
30.	Levering vindt plaats op de overeengekomen plaats en het overeengekomen tijdstip of binnen de overeengekomen termijn (Just in Time) en geschiedt Delivery Duty Paid (DDP). Voor de interpretatie van leveringscondities zijn van toepassing de meest recente versie van de "Incoterms", uitgegeven door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
31.	De HAN tekent het aftekenbewijs van de vervoerder uitsluitend voor het aantal pallets en/of colli en voor uiterlijk waarneembare fouten en/of gebreken.
32.	Opdrachtnemer accepteert een periode van 12 werkdagen voor meldingen van vermissingen, beschadigingen en manco's of anders indien overeengekomen.
33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een deugdelijke wijze van verpakking en vervoer van goederen, en de juiste informatie op de verpakking en de pakbon. Dit geldt ook als

	leverancier gebruik maakt van onderaannemers. Indien goederen onder bepaalde bewaarcondities moeten worden bewaard, dan staat dit duidelijk op de buitenkant van de doos vermeld.
34.	<p>Informatie op de verpakking (voor zowel pallet- als colli zendingen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoopordernummer HAN (slechts één inkoopordernummer per verpakking!)</li> <li>• Naam aanvrager</li> <li>• Bedrijfsnaam</li> <li>• Leveranciersnaam</li> <li>• (interne) Afleverlocatie (optioneel)</li> <li>• Verzenddatum</li> <li>• Pakbon zichtbaar op de buitenzijde van de verpakking</li> <li>• Aantal colli en verpakkingseenheid</li> </ul>
35.	Kantoorartikelen dienen op twee vaste momenten te worden geleverd, te weten de dinsdag en de donderdag. Kantoorartikelen die zijn besteld voor 14:00 uur dienen op het eerstvolgende levermoment geleverd te worden.
36.	De CampusStores zijn een uitzondering op het gestelde in Eis 35. Tijdens piekmomenten kunnen zij vaker Kantoorartikelen ontvangen dan de reguliere leverdagen.
37.	De Opdrachtnemer levert kosteloos de goederen af op de locaties zoals vermeld in bijlage hoofdstuk 2 Opdrachtoomschrijving. Hier kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst locaties aan worden toegevoegd dan wel worden verwijderd.
38.	In geval van levering door derde(n), bijvoorbeeld door een externe transporteur of indien er sprake is van een dropshipment (doorverkoop), blijft Opdrachtnemer aanspreekpunt en verantwoordelijk voor levering conform alle gestelde Eisen.
39.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde artikelen en defecte artikelen bij aflevering. De handlings- en/of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
40.	Leveren en retourzendingen vinden plaats in dezelfde vaste logistieke stroom.
41.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van door besteller onjuist bestelde artikelen, mits de retourorder > €25,- excl. BTW bedraagt. Hiervan wordt door besteller binnen 20 werkdagen melding gemaakt.
42.	Bij afwijkingen in de besteleenheden van de order, neemt de Opdrachtnemer contact op met de desbetreffende besteller. De besteller heeft de mogelijkheid om de order te annuleren.
43.	Opdrachtnemer geeft duidelijk aan via de bestelapplicatie welke stappen moeten worden genomen in het geval van retourzendingen.
44.	Er geldt een minimaal bestelbedrag van €75,- excl. BTW

### **Informatiebeveiliging & Privacy**

45.	<p>De organisatorische en technische processen van Opdrachtnemer voldoen en zijn in lijn met de HAN-maatregelen voor cybersecurity die gebaseerd zijn op de BIV-classificatie van de dienst zoals die in scope is. Daarbij valt te denken aan vereisten op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veilige uitwisseling van gegevens (middels bijv. TLS)</li> <li>• Logging (vastlegging van kritische activiteiten)</li> <li>• Veilige softwareontwikkeling methodieken</li> <li>• Versleuteling van data-in-transit en data-at-rest</li> <li>• Beleid rond hardening van servers</li> <li>• Beleid voor het beheer van kwetsbaarheden en het jaarlijks uitvoeren van penetratie testen</li> <li>• Back-up- en recovery (testen) processen zijn ingericht</li> <li>• Het recht op controle van de werking van deze maatregelen door de HAN</li> <li>• Meldplicht voor het melden van kwetsbaarheden, security incidenten en datalekken zoals hieronder omschreven.</li> <li>• Waarborging dat ook door sub-verwerkers aan gestelde beveiligingsvereisten wordt voldaan.</li> </ul>
46.	Opdrachtnemer dient jaarlijks en op verzoek van De HAN aan te tonen dat zij voldoet aan deze maatregelen voor cybersecurity. Opdrachtnemer dient dit aan De HAN aan te tonen door het overleggen van een ISO 27001 certificaat inclusief Verklaring van

	Toepasselijkheid, een ISAE3402 verklaring of alternatieve bewijslast waarmee dit inzicht verschaft wordt.
47.	In geval van een Beveiligingsincident zal Opdrachtnemer onverwijld de deelnemende instellingen daarvan in kennis stellen, maar niet later dan 24 uur nadat Opdrachtnemer zelf kennis heeft genomen van het Beveiligingsincident. Onder een Beveiligingsincident verstaan de deelnemende instellingen een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens

### Service en dienstverlening

48.	Inschrijver beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per mail bereikbaar is tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur), waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd en afgehandeld. Vragen dienen binnen 24 uur inhoudelijk te worden beantwoord. Voor klachten dient binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging van de klacht verzonden te worden. Alle klachten worden door de Opdrachtnemer geregistreerd en toegevoegd aan de management rapportage.
49.	Elke klacht dient voorzien te zijn van een traceerbaar registratienummer om correspondentie hierop mogelijk te maken.
50.	Opdrachtnemer dient na ontvangst van de klacht binnen drie (3) werkdagen een digitale inhoudelijke reactie te geven op de klacht met daarin de preventieve en/of correctieve maatregel(en) die Opdrachtnemer neemt naar aanleiding van de klacht.
51.	Opdrachtnemer dient op eigen initiatief en/of verzoek van de HAN te adviseren over de te gebruiken artikelen.
52.	Bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de Opdrachtnemer zorgdragen dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afspraken nagekomen worden;</li> <li>• Een proactieve houding door de Opdrachtnemer aangehouden wordt bij het oplossen van problemen;</li> <li>• Er kennis is van de organisatie van de HAN.</li> <li>• Servicepunt medewerkers in staat zijn op deskundige wijze bestellers van de HAN te woord te staan of door te verwijzen naar een andere deskundige persoon</li> <li>• Klachten acceptabel worden opgelost.</li> </ul>

### Implementatie

53.	Tijdens de implementatie verricht de Opdrachtnemer alle werkzaamheden die nodig zijn voor de implementatie zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.
54.	Opdrachtnemer levert na gunning z.s.m. (max. 4 weken) een implementatieplan op, waarin alle fasen inclusief de activiteiten, rollen en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en instelling beschreven staan.
55.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het binnen 3 maanden uitvoeren van het implementatieplan, nadat dit door de HAN is geaccordeerd.
56.	De Opdrachtnemer levert een projectleider voor het uitvoeren van de implementatie.
57.	Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie met betrekking tot bestellen via de digitale bestelapplicatie.

### Overige eisen

58.	Opdrachtnemer verleent alle medewerking op het moment dat de Raamovereenkomst afloopt en een nieuwe Opdrachtnemer de werkzaamheden gaat overnemen voor de duur van maximaal 4 maanden nadat de contracttermijn is verlopen. Concreet betekent dit dat aan het einde van deze Raamovereenkomst de Opdrachtnemer aan wie deze Raamovereenkomst wordt gegund, maximaal 4 maanden na afloop van deze Raamovereenkomst nog dient door te leveren en de bijbehorende diensten aan te bieden. Dit dient te geschieden onder de voorwaarden en prijzen van deze Raamovereenkomst.
-----	---