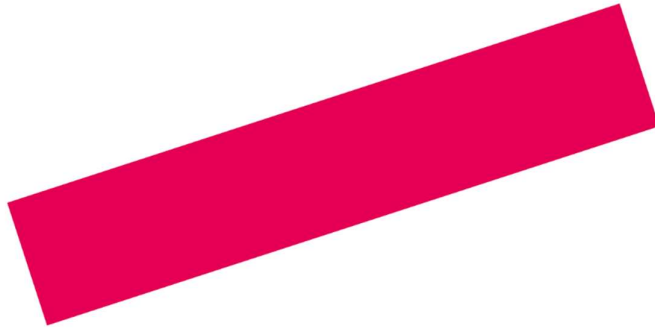




PROGRAMMA VAN EISEN PROMOTIEARTIKEL EN RELATIEGESCHENKEN

Kenmerk: TN- 595560

Versie: 2.0

Datum: 4 september 2026

Programma van Eisen

Inleiding

1.	Door in te schrijven gaat Inschrijver volledig akkoord met alle Eisen.
----	--

E-procurement

2.	Het bestel- en betalingsproces dient via e-procurement te verlopen. Het inkoopbestelsysteem is leidend bij het plaatsen van orders en de afhandeling van de facturen. Hiertoe is een online inkoop- en bestelsysteem geïmplementeerd. De HAN werkt met ProQuro van Exact; het HAN Elektronisch Bestelsysteem (HEB). Via dit systeem worden alle bestellingen naar leveranciers verzonden. Van de Opdrachtnemer wordt vereist medewerking te verlenen aan het gebruik van dit inkoopbestelsysteem met betrekking tot gegevensuitwisseling ten behoeve van bestellingen en facturen en het proactief meewerken aan de ontwikkelingen op gebied van e-procurement. De bijbehorende dienstverlening bestaat uit: – het inrichten van een OCI-koppeling – indien ontwikkeling of aanpassingen uitgevoerd moeten worden om de OCI-koppeling of andere benodigde koppelingen werkend met ProQuro op te leveren, zijn de kosten hiervan voor de Opdrachtnemer; – inrichten, beheren en onderhouden van een webshop-omgeving afgestemd op het gewenste (Kern)assortiment van de HAN; – ontvangen van bestelaanvragen die door het inkoopbestelsysteem worden gegenereerd, via e-mail en zo mogelijk via direct elektronisch berichtenverkeer, conform ProQuro Purchase formaat (XML of PDF); – door de HAN te specificeren orderspecificaties op afleverbonnen weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend); – door de HAN op te stellen orderspecificaties op facturen weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend). Bestellingen 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.
3.	Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van de webshop-omgeving tijdens openingstijden van de HAN (ma – vr van 8.00 uur tot 18.00 uur). Onderhoud aan de webshop-omgeving geschiedt buiten kantooruren.
4.	Opdrachtnemer dient te allen tijde inzicht te kunnen geven in de actuele status van een order.
5.	Opdrachtnemer informeert de HAN én functioneel beheer van HEB in geval van geplande wijzigingen binnen de bestelapplicatie en/of het assortiment minimaal 24 uur voor ingang van deze wijzigingen
6.	Opdrachtnemer geeft duidelijk aan via de bestelapplicatie welke stappen moeten worden genomen in het geval van retourzendingen.

Facturatie

7.	Facturatie geschiedt maandelijks, achteraf, <u>per order</u>, 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: 1. Kop: i. Volledige naam, adres vestigingsplaats (Opdrachtnemer) ii. Contactpersoon
----	---

	iii. Kostenplaats iv. Contactpersoon (Opdrachtnemer) v. Factuurnummer (Opdrachtnemer) vi. Factuurdatum vii. Kenmerk HAN: inkoopnummer (bestelnummer online inkoop- en bestelsysteem) viii. Code factuur/creditnota (Debet of Credit) ix. btw-nummer (Opdrachtnemer) x. KvK-nummer (Opdrachtnemer) 2. Regel: i. Aantal ii. Omschrijving product / dienst iii. Prijs iv. BTW % v. Bedrag vi. Leveringsdatum vii. Afleveradres viii. Naam afdeling 3. Voet: i. Totaalbedrag factuur excl. btw ii. Totaalbedrag btw iii. Totaalbedrag incl. btw iv. bijgevoegde getekende werkbbon door de HAN (indien van toepassing).
8.	De HAN hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.
9.	Creditfacturen dienen binnen 10 Werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt, te worden verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/ factuurnummer en nummer van de retourorder.
10.	Indien de HAN 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. De HAN zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen
11.	Kredietbeperkingstoelagen worden door de HAN niet aanvaard.
12.	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die de HAN heeft jegens Opdrachtnemer.

Juridisch

13.	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.
14.	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.
15.	De HAN is gerechtigd een bestelling die onder de Raamovereenkomst is geplaatst kosteloos te annuleren zolang Opdrachtnemer nog niet is gestart met de uitvoering van de betreffende Opdracht. Indien Opdrachtnemer reeds met de uitvoering is gestart, kan de HAN de bestelling eveneens annuleren, waarbij Opdrachtnemer uitsluitend de in redelijkheid gemaakte en aantoonbare kosten in rekening mag brengen. Deze kosten worden door Opdrachtnemer op regelniveau onderbouwd en dienen vooraf door de HAN te worden goedgekeurd.
16.	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	
17.	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst Promotieartikelen en Relatiegeschenken aan te bieden en te leveren met maximale aandacht voor duurzaamheid. Voor zover op de markt beschikbaar dienen de aangeboden producten te beschikken over een relevant en onafhankelijk erkend duurzaamheidskeurmerk, zoals FSC®, GRS, Fairtrade of een gelijkwaardig certificerings- of verificatiesysteem waaruit blijkt dat het product voldoet aan vergelijkbare duurzaamheidseisen.
18.	Opdrachtnemer adviseert jaarlijks over innovatieve mogelijkheden en duurzame alternatieven voor de Promotieartikelen en Relatiegeschenken, zoals nieuwe materialen, circulaire producten of energie- en milieuvriendelijke productopties. Dit advies is bedoeld om de HAN te ondersteunen bij het continue verbeteren van de duurzaamheid en kwaliteit van het kernassortiment zoals opgenomen in het Prijzenblad (zie bijlage 11).
19.	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return. Opdrachtnemer dient na definitieve gunning een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de Opdracht. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

Assortiment	
20.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het kernassortiment zoals opgenomen in het Prijzenblad (zie Bijlage 11). 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.
21.	Wijzigingen en aanvullingen op het kernassortiment, zoals opgenomen in het Prijzenblad (zie Bijlage 11), zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaand overleg met en schriftelijke goedkeuring van de HAN. Indien een artikel uit het kernassortiment niet (meer) leverbaar is, dient de Opdrachtnemer in overleg met de HAN een vervangend artikel aan te bieden met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau en tegen maximaal de nettoprijs van het te vervangen artikel. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen op verzoek van de HAN nieuwe artikelen aan het kernassortiment worden toegevoegd, vervangen of verwijderd. Vervangende en nieuwe artikelen worden door de Opdrachtnemer marktconform geprijsd en tegen dezelfde voorwaarden, in overeenstemming met de Raamovereenkomst. Alle wijzigingen, vervangingen en aanvullingen, inclusief prijzen, worden vooraf schriftelijk overeengekomen en vastgelegd.
22.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de voorraad van het (kern)assortiment. Actuele voorraad is zichtbaar in de bestelapplicatie.
23.	Opdrachtnemer neemt bij aanvang van de Raamovereenkomst de reeds door de HAN betaalde fysieke voorraad van het kernassortiment kosteloos over en verkoopt deze artikelen met voorrang. Nieuwe artikelen worden pas bijbesteld nadat het betreffende artikel uit het kernassortiment volledig is uitverkocht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de HAN. Zie bijlage 13 voor de huidige voorraad op 01-07-2026.
24.	De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een (reguliere) factuur, achteraf en per order, voor de in de betreffende periode verkochte artikelen. Daarnaast verstrekt de Opdrachtnemer een creditfactuur voor de artikelen uit de bij aanvang van de Raamovereenkomst kosteloos overgenomen voorraad, aangezien deze voorraad reeds door de HAN is betaald. De creditfactuur bevat een specificatie van de bestellingen per kostenplaats, zodat per kostenplaats inzichtelijk is welke artikelen zijn verkocht en gecrediteerd. Zie eis 23.
25.	Promotieartikelen en Relatiegeschenken buiten het kernassortiment worden separaat geoffreerd aan de HAN. De Opdrachtnemer biedt binnen vijf (5) Werkdagen een offerte aan, tenzij in overleg met de HAN anders overeengekomen. Een offerte bevat minimaal de volgende componenten:

	- omschrijving product; - specificaties; - aantallen; - levertijd; - levering; - naam Aanvrager; - datum; - prijs.
26.	Op bederfelijke waar zoals chocolade en andere etenswaar zit een minimale houdbaarheidsdatum van zes (6) maanden na levering bij de HAN.
27.	Voor alle elektronische/mechanische apparaten/artikelen geldt een garantietermijn van twee (2) jaar. Voor alle overige artikelen geeft Opdrachtnemer minimaal een garantie van één (1) jaar.

Huisstijl

28.	Opdrachtnemer levert nieuw te produceren Promotieartikelen en Relatiegeschenken eerst als digitale drukproef binnen vijf (5) Werkdagen, bestaande uit een werktekening en mock-up, ter goedkeuring van team huisstijl van de HAN. Op verzoek wordt voorafgaand aan productie een fysiek voorbeeld aangeleverd. Na goedkeuring start de productie. De levertijd van een nieuw te leveren product bedraagt tien (10) Werkdagen. Indien geen order volgt, mogen maximaal €50,- aan kosten voor proefproducten in rekening worden gebracht.
29.	Een witte onderlaag (witdruk) is cruciaal voor de leesbaarheid van de opdruk. De witdruk dient als afzonderlijke laag in het drukbestand te worden opgenomen en nauwkeurig geregistreerd te zijn met de bovenliggende bedrukking. Het eindresultaat mag geen zichtbare verschuivingen, transparantie, kleurverlies of onregelmatigheden in dekking vertonen.
30.	Met betrekking tot kleurstelling en bedrukking van Promotieartikelen en Relatiegeschenken in de huisstijl van de HAN dient de Opdrachtnemer zich te conformeren aan de HAN-huisstijlrichtlijnen. De Opdrachtnemer is gehouden aan het gebruik van de logo's en kleurnummers zoals na gunning aangeleverd door de HAN. Voor de Inschrijving dient de Inschrijver gebruik te maken van de richtlijnen opgenomen op www.han.nl/huisstijl en Bijlage 12 Huisstijlhandboek + huisstijlelementen.

Webshop

31.	• Webshop biedt een gebruiksvriendelijke en intuïtieve bestelomgeving, waarmee gebruikers eenvoudig en efficiënt producten kunnen zoeken, selecteren en bestellen. • Webshop is overzichtelijk ingericht, waarbij producten logisch zijn gecategoriseerd en relevante informatie gemakkelijk toegankelijk is. • Elk product wordt weergegeven met minimaal: - een duidelijke en representatieve productafbeelding; - een volledige productomschrijving, inclusief relevante productspecificaties. • Duurzame artikelen zijn duidelijk herkenbaar in de webshop door middel van een visuele aanduiding of label, zodat gebruikers deze producten eenvoudig kunnen identificeren en selecteren. • Webshop wordt ingericht in HAN-huisstijl, waarbij minimaal logo, kleuren, vormgeving en uitstraling aansluiten bij de huisstijlrichtlijnen van de HAN (zie Bijlage 12).
-----	---

Prijzen

32.	Opdrachtnemer moet op aanvraag van de HAN inzicht geven in de inkooprijzen van de producten buiten het kernassortiment, zie Bijlage 11 Prijzenblad. De totale prijsopbouw dient aantoonbaar herleid te kunnen worden tot de oorspronkelijke fabrikant.
33.	Alle aangeboden prijzen worden opgenomen in de definitieve Raamovereenkomst, welke als concept is opgenomen in Bijlage 3 'Concept Raamovereenkomst'.

34.	Alle artikelen buiten het kernassortiment worden aangeboden tegen de inkoopprijs, vermeerderd met een opslagpercentage.
35.	Het opslagpercentage op de artikelen buiten het kernassortiment blijft gelden gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen. Het opslagpercentage wordt door Opdrachtnemer in Bijlage 11 "Prijzenblad" ingevuld.

Logistiek

36.	Levering vindt wekelijks kosteloos plaats op één of twee vaste leverdagen op de door HAN aangewezen locaties. Levering geschiedt in beginsel bij de CampusStores in Arnhem en Nijmegen, tenzij de HAN en Opdrachtnemer anders overeenkomen. De openingstijden van de CampusStores zijn van maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 17.00 uur en op vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt de HAN zich het recht om afleverlocaties, openingstijden en de frequentie van leveringen toe te voegen, te wijzigen of te laten vervallen.
37.	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).
38.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de medewerkers van de HAN bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats door besteller. De medewerker tekent voor ontvangst van het aantal colli, niet voor de inhoud.
39.	De maximale levertijd van de Promotieartikelen en Relatiegeschenken uit het kernassortiment, mits voor 15.00 uur geplaatst, is vijf (5) Werkdagen. Levertijd van spoedbestellingen van Promotieartikelen en Relatiegeschenken uit het kernassortiment, wordt in overleg vastgesteld.
40.	De maximale levertijd van de Promotieartikelen en Relatiegeschenken buiten het kernassortiment van de HAN is tien (10) Werkdagen, na bevestiging van de eventuele proefdruk en de overeengekomen prijs, tenzij vooraf anders overeengekomen.
41.	De handling- en/of transportkosten voor onjuist geleverde en/of defecte Promotieartikelen en Relatiegeschenken zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
42.	Opdrachtnemer accepteert een periode van 10 Werkdagen na levering voor meldingen van vermissingen, beschadigingen en manco's of anders indien overeengekomen.
43.	Informatie op de verpakking (voor zowel pallet- als colli zendingen) • Inkoopordernummer HAN (slechts één inkoopordernummer per verpakking!) • Naam aanvrager • Bedrijfsnaam • Leveranciersnaam • Afleveradres • Interne afleverlocatie (optioneel) • Verzenddatum • Pakbon zichtbaar op de buitenzijde van de verpakking • Aantal colli en verpakkingseenheid

Service en dienstverlening

44.	Opdrachtnemer 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 aan de HAN. Alle klachten worden door de Opdrachtnemer geregistreerd en toegevoegd aan de managementrapportage.
45.	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.
46.	Elke klacht dient voorzien te zijn van een traceerbaar registratienummer om correspondentie hierop mogelijk te maken.

47.	Opdrachtnemer is in staat Nederlands- en/of Engelstalige productinformatie te leveren, waaruit blijkt dat de artikelen voldoen aan de gestelde eisen.
48.	Promotieartikelen en Relatiegeschenken worden, indien er sprake is van een handleiding, voorzien van een Nederlandse en/of Engelstalige handleiding.

Implementatie

49.	Tijdens de implementatie verricht de Opdrachtnemer alle werkzaamheden die nodig zijn voor de implementatie zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.
50.	De termijn voor het realiseren van functioneel werkende koppelingen (zie eis 2) tussen de webshop/bestelomgeving van de Opdrachtnemer en HEB is maximaal 2 maanden waarbij de eerste Werkdag na de definitieve gunning als startdatum geldt.
51.	Het niet halen van de gestelde termijn in eis 55 kan, voor zover deze overschrijding aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen, een reden zijn voor ontbinding van deze Raamovereenkomst.
52.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een digitale instructie met betrekking tot bestellen via de digitale bestelapplicatie.
53.	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 de HAN beschreven staan.

Communicatie en Managementrapportages

54.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon voor de HAN als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en één vaste vervangende contactpersoon. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gehandhaafd. Bij eventuele vervanging van de vaste contactpersoon of diens vervanger wordt de HAN hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor kennismaking met en overdracht naar de nieuwe contactperso(n)e(n).
55.	Benoemde contactpersonen zijn op de hoogte van de HAN huisstijl en bijbehorende regels van de HAN en zien toe dat deze juist worden toegepast bij alle bestellingen.
56.	Drie (3) maanden na ingang van de Raamovereenkomst vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen de vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer en de contractmanager van de HAN. Ditzelfde geldt zes (6) maanden voor de einddatum van de Raamovereenkomst.

Overige eisen

57.	Opdrachtnemer is verplicht alle Opdrachten die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door de HAN zijn geplaatst, volledig en conform de contractvoorwaarden uit te voeren, ongeacht of de uitvoering plaatsvindt na de contracteinddatum.
-----	---