



Opdrachtovereenkomst Brandblusmiddelen

HEYDAY Facility Management BV
&
<Leverancier>

Contractnummer: 2000005/IK25/00../OOv

Opdrachtovereenkomst 2000005/IK25/00../OOv

Ondergetekenden

1. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **HEYDAY Facility Management BV**, gevestigd te Almelo, mede kantoorhoudende te 's Hertogenbosch aan Het Zuiderkruis 51, KvK nr. 09130306, te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer D.C. van Rosmalen, Algemeen Directeur, hierna te noemen: '**HEYDAY**',
en
2. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **<bedrijfsnaam >**, gevestigd en kantoorhoudende te **<invullen>**, aan de **<invullen>**, KvK nr. **<invullen>**, te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer **<naam>**, **<functie>** hierna te noemen: '**LEVERANCIER**',

in aanmerking nemende dat:

- a. HEYDAY met LEVERANCIER in contact is getreden over het onderhouden, keuren en leveren van brandblusmiddelen door LEVERANCIER aan HEYDAY dan wel de gemeente Nijmegen, opdrachtgever van HEYDAY, hierna te noemen: GEMEENTE NIJMEGEN, waarbij voorzien is dat gedurende de looptijd van deze overeenkomst op door HEYDAY te bepalen momenten en in door HEYDAY te bepalen mate boven bedoelde diensten voor of ten behoeve van GEMEENTE NIJMEGEN geleverd dienen te worden;
- b. LEVERANCIER zich bereid heeft verklaard om terzake de voornoemde diensten op basis van de uitgangspunten van deze overeenkomst als leverancier voor HEYDAY dan wel GEMEENTE NIJMEGEN op te treden;
- c. partijen de door hen gemaakte afspraken op de navolgende wijze wensen vast te leggen;

zij verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

ARTIKEL 1 **CONSIDERANS**

1. De hierboven opgenomen considerans van deze overeenkomst maakt hiervan integraal onderdeel uit.
2. Voor zover van toepassing vervangt deze overeenkomst alle voorgaande afspraken c.q. overeenkomsten tussen partijen met betrekking tot of ten aanzien van dienstverlening aan c.q. ten behoeve van GEMEENTE NIJMEGEN, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

ARTIKEL 2 **OPDRACHT, VERGOEDING**

1. Middels deze overeenkomst verstrekt HEYDAY aan LEVERANCIER opdracht, gelijk LEVERANCIER die opdracht van HEYDAY aanvaardt, tot de levering van de in overweging a. bedoelde diensten, een en ander zoals nader omschreven in het als bijlage 1 aan deze overeenkomst gehechte document, hierna te noemen: 'de Diensten'.
2. De Diensten dienen te worden uitgevoerd op de locaties van GEMEENTE NIJMEGEN, zoals vermeld in bijlage 2 bij deze overeenkomst.

3. De door HEYDAY aan LEVERANCIER voor (de uitvoering van) de Diensten verschuldigde vaste vergoeding (c.q. opdrachtssom) volgt (eveneens) uit bijlage 1 als voormeld.

ARTIKEL 3 **ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Op deze opdracht zijn, naast het bepaalde in deze overeenkomst, eveneens de als bijlage 3A gevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden HEYDAY, versie november 2021, van toepassing. Door of vanwege LEVERANCIER gehanteerde c.q. verwezen algemene voorwaarden zijn niet van toepassing, ondanks een eventuele verwijzing daarnaar in één of meer van deze bij deze overeenkomst behorende bijlagen.
2. In afwijking van het bepaalde in de hiervoor in lid 1 bedoelde algemene voorwaarden gelden ten aanzien van die algemene voorwaarden de in bijlage 3B neergelegde aanvullende dan wel afwijkende afspraken.

ARTIKEL 4 **AANVULLENDE VOORWAARDEN**

1. Bij de uitvoering van de Diensten zal LEVERANCIER de uit Bijlage 4 volgende verplichtingen c.q. eisen in acht nemen c.q. zal zij overeenkomstig en met inachtneming van het bepaalde in die bijlagen handelen:
 - (i) Beleidsverklaring HEYDAY Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid, Milieu en MVO;
 - (ii) Gedragscode HEYDAY;
 - (iii) Klachtenprocedure.

ARTIKEL 5 **LOOPTIJD**

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde tijd, aanvangende op 1 januari 2027 en van rechtswege eindigende op 31 december 2029.
2. HEYDAY is gerechtigd de looptijd van deze overeenkomst telkens, maximaal 2 keer, te verlengen voor de duur van wederom (maximaal) 2 jaren. Verlenging als voormeld geschiedt door een door HEYDAY daartoe aan LEVERANCIER gericht schrijven, uiterlijk 3 maanden voor afloop van de dan geldende looptijd van de overeenkomst aan LEVERANCIER te versturen.

ARTIKEL 6 **AANVULLENDE DIENSTEN**

1. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst is LEVERANCIER te allen tijde verplicht opdrachten van HEYDAY tot de levering van zaken dan wel diensten, met inachtneming van het bepaalde in deze overeenkomst, uit te voeren.
2. Opdrachten welke op grond van deze overeenkomst door HEYDAY aan LEVERANCIER worden gegeven, worden in alle gevallen schriftelijk verstrekt, een en ander conform het in bijlage 5 bepaalde. Niet schriftelijke opdrachten worden door LEVERANCIER in beginsel niet uitgevoerd, tenzij redelijkerwijze aangenomen mag worden dat onmiddellijke uitvoering van de betreffende mondelinge opdracht onder de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.
3. Op verzoek van HEYDAY brengt LEVERANCIER ter zake de levering van een of meerdere zaken dan wel diensten kosteloos een schriftelijke offerte aan HEYDAY uit.

Aldus overeengekomen en ondertekend, <datum>

HEYDAY Facility Management BV

LEVERANCIER

De heer D.C. van Rosmalen
Algemeen Directeur

<invullen>
<invullen>

Bijlagen:

1. Omschrijving Diensten, met bijbehorende vergoeding/opdrachtsom
2. Locaties Gemeente Nijmegen, waar Diensten uitgevoerd worden
3. Algemene Inkoopvoorwaarden HEYDAY en aanvullingen
4. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; Quality, Environment, Safety & Health; Gedragscode, Klachtenprocedure
5. Administratieve procedure

Bijlage 1 Omschrijving Diensten, met bijbehorende vergoeding/opdrachtsom

Zie Programma van Eisen.

Nog invoegen als object

Aanvullingen/ extra eisen:

- 1) Minimumeisen conform SEB Convenant:

Minimumeisen voor mobiele werktuigen en bouwtransport conform SEB-convenant.

Tabel 1 Basisniveau mobiele werktuigen

	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
	1 jan. 2023– 31 dec. 2024	1 jan. 2025–31 dec. 2027	1 jan. 2028–31 dec. 2029	1 jan. 2030– en verder
Licht ('minimaterieel' <19 kW)	Geen eis	Geen eis	100% ZE	100% ZE
Licht (19-37 kW)	Stage IIIa	Stage IIIa	100% ZE	100% ZE
Licht (37-56 kW)	Stage IIIb	Stage IIIb	100% ZE	100% ZE
Middelzwaar (56-130 kW)	Stage IIIb	Stage IV met roetfilter ¹	Stage IV met roetfilter ¹	Stage IV met roetfilter ¹ (2030) 100% ZE (2035)
Zwaar (130-560kW)	Stage IIIb	Stage IV met roetfilter ¹	Stage IV met roetfilter ¹	Stage IV met roetfilter ¹ (2030) 100% ZE (2035)
Specialistisch (levensduur >15 jaar) Zeer zwaar (>560kW)	Geen eis	Geen eis	Katalysator en roetfilter ¹	Katalysator en roetfilter ¹ 100% ZE (2035-2040)
Stationair (generatoren, pompen, torenkranen)	Gelijk aan eisen niet-stationair	Gelijk aan eisen niet-stationair	100% ZE <560 kW >560 kW gelijk aan eisen niet-stationair	100% ZE <560 kW >560 kW gelijk aan eisen niet-stationair

¹ Met 'katalysator' wordt bedoeld een effectieve SCR-katalysator. Met 'roetfilter' wordt bedoeld een werkend, gesloten roetfilter.

Tabel 3 Basisniveau bouwtransport

	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
	1 jan. 2023–31 dec. 2024	1 jan. 2025–31 dec. 2027	1 jan. 2028–31 dec. 2029	1 jan. 2030– en verder
N1-Bestelauto's	Euro 5	Euro 6	100% ZE	100% ZE
N2-Lichte vrachtwagens	Euro V	Euro VI	Euro VI	100% ZE
N3-Zware vrachtwagens	Euro V	Euro VI	Euro VI	Euro VI

- 2) Eisen tav te gebruiken materialen en de wijze van uitvoering, als ingevoegd object:



Bijlage 3 - Eisen t.a.v.
te gebruiken materiaal

Prijsstelling:

In de opdrachtssom en (eenheids)tarieven zijn onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende onderdelen opgenomen:

- reis- verblijfs- en parkeer kosten woon-werkverkeer;
- kosten voor planning;
- kosten voor kwaliteitsonderzoeken;
- kosten voor personeelszorg (onder andere voortgang- en beoordelingsgesprekken, attentiebeleid en ziekteverzuimbegeleiding);
- kosten voor het inwerken bij verloop;
- kosten voor het inwerken bij nieuwe locatie, uitbreiding, vervanging;
- opleidingskosten;
- vervanging bij afwezigheid, zoals vrije dagen, opleiding, vakantie en ziekte;
- operationeel management;
- financiële/administratieve ondersteuning en rapportage;
- deugdelijke verpakking,
- algemene en overheadkosten, winst en risico;
- garantie op de uitgevoerde werkzaamheden.

Indexering:

Indexering kan maximaal éénmaal per jaar geschieden en wel per 1 januari van het betreffende nieuwe (contract)jaar, voor de eerste keer op 1 januari 2028. Indexering geschiedt op basis van de navolgende index: B-F Bouwnijverheid, CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloning (eerst-gepubliceerde cijfers), een en ander op basis van de navolgende formule: $= (\text{index augustus 2026} - \text{index augustus 2025}) / \text{index augustus 2025}$.

<LEVERANCIER> informeert HEYDAY uiterlijk 1 oktober van ieder jaar over de hiervoor bedoelde indexering door middel van toezending van de voor het volgende jaar geldende tarieven (na indexering).

Bijlage 2 Locaties Gemeente Nijmegen, waar Diensten uitgevoerd worden

Zie scopelijst opgenomen in het Programma van Eisen en Overzicht locaties.

Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden HEYDAY

November 2021:



HEYDAY_Algemene
Inkoopvoorwaarder

Overeengekomen afwijkingen cq aanvullingen, daar waar het bepaalde strijdig is met het bepaalde in de algemene inkoopvoorwaarden, prevaleert het onderstaande:

8. BETALING/FACTURERING

Artikel 8 wordt aangevuld met:

Facturatie zal achteraf plaatsvinden, niet eerder dan de eerste dag van de maand volgend op de maand van uitvoering van de werkzaamheden. In het geval van een vaste aanneemsom zal leverancier telkens 1/12 deel factureren.

10. AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

Artikel 10 lid 1 en 2, aanvullingen

Beperking schade:

Aansprakelijkheidslimieten € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

Overzicht verzekeringen:

a. Aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB):

- Maximum per gebeurtenis: Minimaal € 2.500.000,-
- Maximum per jaar: Minimaal € 5.000.000,-

b. Beroepsaansprakelijkheid (BA)

- Maximum per gebeurtenis: Minimaal € 2.500.000,-
- Maximum per jaar: Minimaal € 5.000.000,-

lHKv de Wet aanpak schijnconstructies:

1. <LEVERANCIER> garandeert HEYDAY dat bij de uitvoering van deze overeenkomst, door Leverancier en eventuele derden-leveranciers, alle geldende verplichtingen uit de WAS, eventuele uitvoeringsvoorschriften en/of daarmee samenhangende wet- en regelgeving, alsmede de Waga (Wet Arbeidsvoorwaarden bij Grensoverschrijdende Arbeid), de CAO en/of andere geldende gerelateerde wet- en regelgeving, zoals deze luiden tijdens de looptijd van deze overeenkomst, worden nageleefd, teneinde aansprakelijkheid van HEYDAY en/of GEMEENTE NIJMEGEN ter zake te voorkomen. Leverancier vrijwaart HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN daarvoor en stelt HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN schadeloos in geval van aanspraken van derden ter zake, opgelegde boetes daaronder begrepen.
2. <LEVERANCIER> komt het in dit artikel bepaalde op gelijke wijze overeen met eventuele derden-leveranciers en bedingt daarbij de verplichting van die derden-leveranciers om dit op gelijke wijze overeen te komen met eventuele door hen in te zetten derden, dit kettingbeding inbegrepen.

Wijzigingen vastgoedportefeuille:

3. Het is <LEVERANCIER> bekend dat GEMEENTE NIJMEGEN op grond van de door haar met HEYDAY gemaakte afspraken gerechtigd is om haar vastgoedportefeuille te allen tijde en naar eigen inzicht aan te passen. Indien een dergelijke aanpassing gevolgen heeft voor de omvang (lees: scope) van de Diensten, is HEYDAY gerechtigd om de omvang (lees: scope) van de Diensten aan te passen en zal de Vergoeding naar rato van die aanpassing(en) worden aangepast, een en ander tenzij partijen alsdan anders overeenkomen.

Jaarlijkse evaluatie, verbeterplan:

4. <LEVERANCIER> is ermee bekend dat HEYDAY en GEMEENTE NIJMEGEN jaarlijks de uitvoering van onder meer de Diensten zullen evalueren en bij onvoldoende kwaliteit daarvan een verbeterplan zullen overeenkomen en vaststellen. Onverminderd diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst zal <LEVERANCIER> HEYDAY maximaal ondersteunen bij of in het kader van de evaluatie als voormeld en verbindt zij zich jegens HEYDAY om verbeterplannen, indien van toepassing, tijdig en adequaat uit te voeren. <LEVERANCIER> is er in dit verband mee bekend dat een niet tijdige of adequate uitvoering van verbeterplannen als voormeld reden voor GEMEENTE NIJMEGEN kan zijn om de opdrachtovereenkomst met HEYDAY te beëindigen.

Ivm exitafspraken:

5. In aanvulling op en/of in afwijking van het bepaalde in artikel 19 van de overeenkomst geldt dat <LEVERANCIER> in of na beëindiging van de Overeenkomst op eerste schriftelijke verzoek van HEYDAY de uitvoering van de Diensten voor een alsdan door HEYDAY aan te geven periode van maximaal 12 maanden zal voortzetten, een en ander op basis van de voorwaarden als neergelegd in deze overeenkomst.

Bijlage 4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; Quality, Environment, Safety & Health; Gedragscode, klachtenprocedure

Beleidsverklaring Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid, Milieu en MVO

Wij helpen organisaties groeien en veranderen. Wij maken mensen blij en gebouwen beter. Wij zorgen voor de beste (werk)omgeving voor én met onze klanten en partners. Veilig! Waarin mensen tot bloei komen. Als adviseur of als regisseur van slimme facilitaire oplossingen. Met kennis van zaken, gevoel voor mensen en aandacht voor morgen. Kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid staan daarbij centraal.

Het beleid op deze aspecten is gericht op het continue aandacht vragen voor deze onderwerpen en waar mogelijk verbeteren van deze aspecten binnen de organisatie. De kerndoelstelling is daarbij het bewerkstelligen van een bewustzijn binnen alle lagen van de eigen organisatie én die van de leverancier. Hierbij is de zorg voor kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en MVO een vanzelfsprekendheid welke is ingesloten in onze dagelijkse werkzaamheden.

HEYDAY heeft daarbij de volgende doelen:

- Het realiseren van een veilige en gezonde werkomgeving, voor medewerkers van HEYDAY, haar leveranciers en klanten;
- Het beheersen van de milieu- en ARBO risico's binnen onze dienstverlening gericht op het voorkomen van ongevallen en milieu incidenten;
- Het verbeteren van onze prestaties op gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en MVO;
- Het beschermen van het milieu;
- Het voldoen aan onze compliance verplichtingen.

Om dit te bereiken werken wij samen met onze klanten en leveranciers, waarbij we mensen laten groeien.

Daar worden mensen en organisaties beter van. Inleven en luisteren zijn daarbij de kernwoorden. Als verbinder in de keten streven we dan ook naar samenwerkingsverbanden die zorgen voor plezier, groei en resultaat.

Om dit resultaat te behalen maken wij gebruik van een managementsysteem dat ons ondersteunt in het behalen van onze doelstellingen. Wij zien dit als een belangrijk instrument om tot de beste resultaten te komen. Daarnaast vraagt dit eigenaarschap bij iedereen binnen onze keten. Over onze resultaten zijn wij transparant, omdat wij geloven dat je hierdoor zichtbaar werkt aan het continue verbeteren van onze prestaties, die van onze klanten en leveranciers. Winnen doen we tenslotte samen!

HEYDAY Facility Management BV
Hans Thijssen –Directeur Integrated

Gedragscode

HEYDAY is een toonaangevende managementorganisatie voor duurzame facilitaire oplossingen. We handelen op basis van weloverwogen relaties en vooruitstrevende technologie en processen. Dit alles door een efficiënte en effectieve combinatie van competenties, kennis en expertise van onze partners en medewerkers. Met onze aanpak leveren we een directe bijdrage aan het succes van onze opdrachtgevers.

Deze visie vormt de leidraad voor ons dagelijks handelen. Onze cultuurwaarden daarbij zijn:

1. We werken SAMEN
2. We werken VEILIG
3. We staan 'AAN'

Deze gedragscode geeft aan hoe we omgaan met onze cultuurwaarden. Op basis van de genoemde cultuurwaarden nemen wij onze verantwoordelijkheid: naar onze opdrachtgevers, aandeelhouders, zakenpartners, medewerkers en de samenleving. De code dient als handleiding voor al onze zakelijke beslissingen en activiteiten, waar dan ook. De code geldt voor alle niveaus binnen onze organisatie en is zowel van toepassing op onze bedrijfsactiviteiten als geheel, als op het gedrag van onze individuele medewerkers.

Het belangrijkste is dat onze gedragscode ons eraan herinnert dat wij ingeval van twijfel altijd integer en eerlijk moeten zijn in iedere situatie. De volgende vragen zijn een handig hulpmiddel om onze persoonlijke en professionele maatstaven toe te passen op ons besluitvormingsproces:

- Gaat het om een legale handeling?
- Hoe zou dit in de krant komen?
- Voldoet de handeling aan de maatstaven van HEYDAY?
- Behandel ik anderen zoals ik zelf behandeld zou willen worden?
- Als ik dit doe, zou ik er dan een slecht gevoel over hebben?

De verplichtingen van HEYDAY ...

... aan de opdrachtgevers

We willen een betrouwbare partner zijn voor onze opdrachtgevers en ondersteunen hen in het op legitieme wijze bereiken van hun doelstellingen. Onze dienstverlening is gebaseerd op professionele integriteit. Daarbij hechten we veel waarde aan de belangen van de samenleving, opdrachtgevers, medewerkers en aandeelhouders. We bieden onze diensten aan volgens contracten die passen bij ons onafhankelijke professionele oordeel en bij onze objectiviteit. We streven ernaar oplossingen te bieden, die meerwaarde creëren voor onze opdrachtgevers. We streven naar continue verbetering van onze dienstverlening door blijvend te investeren in de actieve ontwikkeling van de kennis en vaardigheden van onze medewerkers. In navolging van onze contractuele verplichtingen gaan we vertrouwelijk om met informatie van de opdrachtgever, verkregen tijdens de uitvoering van onze diensten. Dit geldt ook voor documenten en rapporten die voor onze opdrachtgever zijn gemaakt, tenzij anders is afgesproken.

We zullen volledige openheid betrachten naar onze opdrachtgevers, over mogelijke conflicterende belangen tijdens de uitvoering van onze diensten.

We zijn op veel plaatsen in Nederland werkzaam op de locaties van de opdrachtgever. We houden ons aan de wet en respecteren de bedrijfscultuur van onze opdrachtgever op de betreffende locatie. We streven naar een open dialoog en samenwerking met alle relevante partijen.

Onze dienstverlening is gebaseerd op vrij ondernemerschap en eerlijke concurrentie. We nemen de geldende mededingingswetgeving en -voorschriften in acht.

... aan onze aandeelhouders

We richten ons op het vergroten van de aandeelhouderswaarde door het behalen van een verantwoord rendement op het eigen vermogen, met het doel een dividend aan de aandeelhouders te kunnen blijven uitkeren en tegelijkertijd voldoende kapitaal binnen de onderneming te houden om winstgevend groei te kunnen continueren.

We voeren onze activiteiten uit volgens internationaal geaccepteerde regels van goed bestuur. We verstrekken onze aandeelhouders tijdig regelmatig betrouwbare informatie over onze activiteiten, financiële situatie en prestaties.

...aan onze partners

Onze dienstverlening wordt mede mogelijk gemaakt door onze partners. We behandelen onze partners met respect en werken intensief samen aan het realiseren van de doelstellingen voor onze opdrachtgevers. Wij werken samen aan innovatieve oplossingen waarbij we de belangen van onze opdrachtgevers, partners en onszelf in evenwicht houden en bespreekbaar maken. Wij streven daarbij naar langdurige relaties en behandelen onze partners zoals we ook zelf behandeld willen worden.

Wij onthouden ons van enige vorm van belangenverstrengeling met onze partners.

... aan onze medewerkers

Onze medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal. Goede communicatie, betrokkenheid en verantwoordelijkheid zijn van cruciaal belang. We moedigen persoonlijke ontwikkeling en het optimaal benutten van persoonlijke talenten aan.

Binnen HEYDAY heeft iedere medewerker gelijke kansen op persoonlijke erkenning en loopbaanontwikkeling, ongeacht zijn of haar achtergrond of geloof. Dit geldt ook bij de werving van medewerkers. Geen enkele vorm van discriminatie of intimidatie is toegestaan. Medewerkers die actief blijken te zijn van onze kernwaarden en die beschikken over grote kennis en ervaring met onze dienstverlening en de lokale markt en cultuur worden geselecteerd, beloond en aangemoedigd.

We bieden onze medewerkers gezonde en veilige werkomstandigheden. Elke medewerker heeft recht op een veilige werkomgeving. We waarborgen dat door regelmatige inspecties en rapportages. We beschermen werknemers tegen seksuele intimidatie en de nadelige gevolgen daarvan. We willen een arbeidsklimaat scheppen waarbij klachten daadwerkelijk bespreekbaar zijn. De werknemer of werkneemster die zich seksueel geïntimideerd voelt, kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon binnen onze onderneming. De vertrouwenspersoon heeft de mogelijkheid direct te overleggen met alle bedrijfsfunctionarissen en heeft toegang tot alle werksituaties bij HEYDAY. Ook staat de vertrouwenspersoon in contact met de Arbo-dienst.

...aan de samenleving

Wij maken onderdeel uit van de samenleving en heeft een verantwoordelijkheid in het creëren van duurzame werkgelegenheid.

Wij zijn betrokken in onze gemeenschap en leveren een substantiële bijdrage op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Daarbij ondernemen we lokale initiatieven die bijdragen aan een betere leefomgeving.

Wij respecteren het milieu en hebben een zorgplicht om de belasting op ons milieu te beperken. We ondernemen concrete initiatieven ten aanzien van CO₂ reductie.

Wij respecteren alle nationale en internationale wetgeving in de landen waar HEYDAY actief is, zoals de universele verklaring van de rechten van de mens.

Privacy

We respecteren de privacy en waardigheid van elk individu. De toegang tot persoonlijke personeelsinformatie is beperkt tot de werknemer zelf en tot diegenen die een legitieme zakelijke behoefte aan die informatie hebben, met inbegrip van behoeften verband houdende met het werk.

Met betrekking tot verificatie van het dienstverband door daartoe bevoegde instanties, kan bepaalde werknemersinformatie bekend worden gemaakt zonder de schriftelijke toestemming van de huidige of voormalige werknemer. Dergelijke informatie omvat verificatie en periode van het dienstverband, functies en werklocaties. Daarnaast maken we alle informatie bekend die vereist wordt als gevolg van de wet of een rechterlijk bevel. Tevens kan extra informatie verschaft worden indien HEYDAY daartoe gemachtigd wordt door de werknemer.

Daarnaast kunnen werknemers altijd gebruik maken de *open door policy*. De medewerker kan met iedere manager in het bedrijf praten over iedere kwestie en ieder idee zonder bang te zijn voor vergeldingsacties. Ook kan onze *open door policy* gebruikt worden om vragen met betrekking tot het beleid en de gebruiken van HEYDAY te bespreken.

De verplichtingen van de medewerker

Onze medewerkers zijn verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik, bescherming en instandhouding van de bezittingen en bedrijfsmiddelen van ons bedrijf. Deze omvatten alle eigendommen, waarden, belangen, financiële informatie, deskundigheden, bedrijfsinformatie en andere rechten van HEYDAY. Ze mogen uitsluitend worden aangewend voor de realisatie van de ondernemingsdoelen en niet met het oogmerk om persoonlijk voordeel te behalen. Medewerkers die mogelijk strijdige belangen constateren, dienen dit te bespreken met hun directe leidinggevende.

Onze medewerkers beschouwen bedrijfsinformatie als een bedrijfsmiddel dat moet worden beschermd tegen verlies, schending en ongeoorloofde bekendmaking. Bedrijfsinformatie omvat ook de intellectuele eigendomsrechten van HEYDAY, zoals uitvindingen, kennis, bedrijfsgeheimen en technische informatie.

Onze medewerkers onthouden zich van gedrag dat kan worden opgevat als seksuele intimidatie zoals hierboven omschreven, en zijn tijdens werktijd niet onder invloed van alcohol of drugs.

Ongewenste intimiteiten en ander onwettig gedrag

We tolereren onder geen beding ongewenste intimiteiten of ander onwettig gedrag op het werk, ongeacht of dit wordt gepleegd door een medewerker, manager, opdrachtgever, tijdelijke kracht, verkoper of een derde. Handelingen, woorden, grapjes of opmerkingen die vernederend zijn of gebaseerd op iemands geslacht, ras, etnische achtergrond, seksuele geaardheid, leeftijd, godsdienst of handicap worden bij ons niet getolereerd.

Klachten over ongewenste intimiteiten zijn een serieuze aangelegenheid en kunnen te allen tijde neergelegd worden bij de Vertrouwenspersoon.

Drugs en alcohol

We zetten ons in voor het in stand houden van een drugsvrije werkomgeving en verbiedt het bezit, verkoop, distributie, productie, gebruik vervoer of koop van illegale drugs of verboden middelen. Tot de illegale drugs behoren in elk geval marihuana, cocaïne, heroïne, amfetamines, barbituraten en andere verboden middelen.

Het gebruik en/of het onder invloed zijn van alcohol gedurende het werk is eveneens verboden.

Beperkt privé gebruik van bedrijfsmiddelen

De activa van HEYDAY zijn bedoeld voor gebruik in de onderneming en uitoefening van de onderneming, doch we staan een beperkt en redelijk privé gebruik van bepaalde bedrijfsapparatuur en –systemen toe. Privé gebruik van bedrijfsmiddelen is een privilege en geen recht. Bij gebruik van bedrijfsmiddelen voor privé gebruik wordt van werknemers verwacht dat zij hun gezonde verstand gebruiken en het privé gebruik tot een minimum beperken. Privé gebruik van bedrijfsmiddelen is beperkt tot de standaard kantoordiensten en –systemen zoals de telefoon, kopieermachines, faxmachines en PC's.

Een redelijk gebruik van Internet voor privé doeleinden is tevens toegestaan. Nimmer mag echter gebruik gemaakt worden van diensten die:

- Zou resulteren in aansprakelijkheid voor HEYDAY.
- Zou resulteren in een verlies aan geloofwaardigheid van HEYDAY.
- De reputatie van HEYDAY schade zou toebrengen.
- In de weg zou staan van werkverplichtingen of die van anderen.

Tevens dienen medewerkers zich te houden aan alle beveiligingsprocedures en –instructies teneinde de integriteit en beveiliging van gegevens en netwerken van HEYDAY te beschermen.

Bij een vermoeden van misbruik van het privé gebruik van bedrijfsmiddelen kunnen we, voor zover niet verboden bij de wet, toezien op het gebruik en de inhoud van haar bedrijfsmiddelen en –systemen. HEYDAY is gerechtigd de bedrijfsadministratie en –systemen te inspecteren, met inbegrip van elektronische systemen en de hierin vervatte informatie met of zonder voorafgaande kennisgeving aan de werknemers, zelfs indien deze informatie is opgeslagen onder de persoonlijke identificatiecode of het wachtwoord van een individuele werknemer.

Elektronische communicatie

Medewerkers die in persoon met anderen communiceren of middels elektronische communicatiemiddelen zoals de computer, telefoon, fax, of voicemail, zijn allemaal verantwoordelijk voor het voldoen aan de maatstaven van professioneel gedrag.

We tolereren onder geen enkele omstandigheid het gebruik van haar communicatie en e-mailmiddelen, met inbegrip van Internet en Intranet, voor het versturen, ophalen of opslaan van intimiderende, dreigende, denigrerende, lasterlijke of obscene berichten of foto's of andere dergelijke communicatie. Het gebruik van communicatiemiddelen voor het versturen van "kettingbrieven", valse kennisgevingen of vergelijkbare communicatie is geen professioneel commercieel gedrag en komt niet overeen met het toegestane gebruik van deze activa.

Het onderhouden van een gezonde en veilige werkomgeving

We willen dat onze werknemers een gezonde en veilige werkomgeving hebben die zoveel mogelijk vrij is van bekende gezondheids- en veiligheidsrisico's. Samen moeten wij de verantwoordelijkheid dragen voor het onmiddellijk rapporteren van ongevallen, onveilige praktijken of omstandigheden en mogelijk onstabiele werksituaties aan onze manager. Ook geldt dit voor het voorkomen van dergelijke situaties.

Gewelddadige handelingen of bedreigingen van een werknemer jegens een andere persoon of de familie of eigendommen van die persoon zijn onaanvaardbaar. Dergelijke handelingen of bedreigingen, ongeacht of deze rechtstreeks of indirect, verbaal of middels gebaren of symbolen worden geuit, vormen een schending van onze wens om een veilige werkomgeving voor haar personeel te creëren en worden niet getolereerd.

Het bezit van wapens of andere gevaarlijke voorwerpen op locaties van HEYDAY of haar opdrachtgevers is strikt verboden.

Specifieke verplichtingen

We bewaren documenten van alle transacties op een zorgvuldige en transparante wijze, conform de geldende wetgeving en interne procedures. Ingeval van een dreigende juridische procedure of een onderzoek, mogen de betrokken documenten niet worden vernietigd. Er zullen geen ongedocumenteerde fondsen of activa worden opgezet of onderhouden.

Anti-corruptie en omkoping

We willen dat voor iedereen binnen HEYDAY duidelijk is hoe wij ervoor kunnen zorgen dat onze activiteiten, op geen enkele manier in verband kunnen worden gebracht met corruptie. Wij hanteren dan ook een nultolerantiebeleid op het gebied van corruptie en omkoping.

Corruptie is een verzamelnaam en houdt in dat iemand misbruikt maakt van zijn/haar positie voor persoonlijk of zakelijk gewin. Omkoping en afpersing vallen allemaal onder de noemer corruptie. Corruptie gaat vaak samen met andere strafbare feiten, zoals bijvoorbeeld valsheid in geschrifte en witwassen.

Wij werken in overeenstemming met de geldende (internationale) wet- en regelgeving op het gebied van corruptie.

Het meewerken aan corruptie, door zowel een medewerker als een organisatie is strafbaar en daarnaast zorgt het ook voor flinke reputatieschade en hoge financiële schade, ongeacht de grootte van het vergrijp.

Geen enkele vorm van omkoping is acceptabel. Onder omkoping verstaan wij het aanbieden, beloven of betalen of een ander voordeel geven aan een publieke of particuliere opdrachtgever met als doel invloed uit te oefenen op selectieprocedures of andere overheids- of bedrijfsbeslissingen. We zullen een dergelijk verzoek of aanbod tot omkoping onmiddellijk afwijzen.

Iedereen die voor, namens, of met HEYDAY zaken doet zal dan ook nooit:

- Direct of indirect steekpenningen of andere ongepaste voordelen aan een derde (persoon of entiteit) beloven, aanbieden of geven.
- Direct of indirect steekpenningen of andere ongepaste voordelen aan een derde (persoon of entiteit) vragen of verwachten.
- Meewerken aan faciliterende betalingen.

Giften, in welke vorm dan ook, mogen nooit worden gegeven of ontvangen met de bedoeling de ontvanger te verplichten. Om zelfs de schijn van ongepastheid te vermijden, mogen giften of gunsten van enige materiële of commerciële waarde niet worden aangeboden of aangenomen door HEYDAY-medewerkers. Ook geld of vergelijkbare waarden, zoals zekerheden, mogen niet worden aangeboden of aangenomen.

We zijn volledig toegewijd aan de correcte invulling van ons werk. We vermijden elke strijdigheid tussen met onze persoonlijke en zakelijke activiteiten en financiële belangen. Elke betrokkenheid en elk financieel belang (direct of indirect) die aanleiding zouden kunnen geven tot een persoonlijke of financiële strijdigheid met HEYDAY-belangen, zullen onmiddellijk worden besproken met direct leidinggevende van de medewerker. Zonder de goedkeuring van het management mogen we geen direct of indirect financieel belang hebben in een leverancier of concurrerend bedrijf met uitzondering van een financieel belang in een beursgenoteerde onderneming.

In onze hoedanigheid van burger en medewerker worden we aangemoedigd deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten, tenzij deelname onverenigbaar is met de uit het dienstverband voortvloeiende verplichtingen.

Contracten afsluiten en ondertekenen namens HEYDAY

De ondertekening van correspondentie, rapporten en andere documenten die inhoudelijke adviezen, conclusies of besluiten bevatten of die HEYDAY juridisch binden, dienen te worden ondertekend door of onder toezicht van het management van HEYDAY.

Overeenkomsten tussen HEYDAY en andere ondernemingen en individuele personen creëren verplichtingen voor de partijen bij de overeenkomst en stellen partijen bloot aan juridische en financiële risico's. Voordat u een overeenkomst voor of namens HEYDAY ondertekent, dient u zich ervan te verzekeren dat u juridisch bevoegd bent onze onderneming te verplichten en dat u alle vereiste goedkeuringen van de onderneming hebt verkregen.

Het naleven van de gedragscode

We vinden het van groot belang dat al onze medewerkers onze gedragscode begrijpen en naleven, zodat ze bij het realiseren van onze bedrijfsdoelstellingen hun collectieve, maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Daarbij gaan we uit van de normen en waarden zoals die gelden binnen Nederland. Voor het levend houden van de gedragscode en voor de

Gemeente Nijmegen

naleving daarvan, is een belangrijke taak weggelegd voor de leidinggevenden; zij dienen hiervoor de condities te scheppen.

Deze gedragscode is weliswaar richtinggevend, maar kan geen op maat gesneden oplossingen bieden voor elk dilemma dat ons werk met zich meebrengt. Belangrijk is het te beseffen dat dilemma's binnen onze onderneming bespreekbaar zijn; niemand hoeft ze alleen op te lossen! Medewerkers dienen eventuele dilemma's te bespreken met hun direct leidinggevende. Voor situaties waarin dit niet mogelijk (b)lijkt, is er een vertrouwenspersoon benoemd waar medewerkers terecht kunnen met vragen en waar zij melding kunnen maken van geconstateerd, ongewenst gedrag.

We stellen onze medewerkers niet aansprakelijk voor commercieel verlies als gevolg van de naleving van de gedragscode. Medewerkers zullen geen nadelige gevolgen ondervinden van het melden van een (vermeende) schending van deze code.

Het niet naleven van deze gedragscode kan leiden tot disciplinaire maatregelen, met inbegrip van een mondelinge of schriftelijke berisping of beëindiging van het dienstverband.

Klachtenprocedure

HEYDAY hecht veel waarde aan een kwalitatief goede dienstverlening. Het in behandeling nemen van klachten, als ook de opvolging daarvan en de communicatie daarover naar alle betrokkenen maakt daar onderdeel van uit. In dat kader zijn HEYDAY en leverancier overeengekomen om ten aanzien van klachten onderstaand stappenplan te hanteren:

1. **Melding en registratie**
Klacht wordt gemeld door HEYDAY en geregistreerd door leverancier.
2. **Bevestiging**
Leverancier bevestigt binnen 24 uur de ontvangst van de klacht aan HEYDAY.
3. **Urgentiebepaling en actie**
Leverancier beoordeelt de urgentie en handelt hier direct naar.
4. **Eerste opvolging binnen 24 uur**
Leverancier neemt binnen 24 uur contact op met HEYDAY en start de behandeling.
5. **Start onderzoek**
Leverancier start een onderzoek naar de klacht en verzamelt hiertoe informatie. Het onderzoek bestaat tenminste uit een analyse, conclusie en aanbevelingen.
6. **Beoordeling noodoplossing**
Leverancier bepaald in overleg met HEYDAY of een tijdelijke oplossing nodig is en past die toe indien noodzakelijk.
7. **Registratie en toelichting**
Leverancier verwerkt de klacht met toelichting in haar systeem en rapport hierover aan HEYDAY.
8. **Afhandeling**
Leverancier communiceert de uitkomst van het onderzoek aan HEYDAY.
9. **Structurele oplossing**
Afhankelijk van de aard van de klacht wordt een beheersmaatregel vastgesteld, geïmplementeerd en geëvalueerd door leverancier en HEYDAY, om te voorkomen dat de klacht zich herhaalt. HEYDAY voert periodiek analyses en evaluaties uit. Leverancier werkt mee aan dit proces van continue verbeteren.
10. **Evaluatie**
De klachtafhandeling wordt door HEYDAY en leverancier geëvalueerd.

Bijlage 5 Administratieve procedure

Deze procedure beschrijft de eisen die HEYDAY aan haar onderaannemers stelt ten aanzien van:

Hoofdstuk 1: het proces van opdrachtverstrekking en de gereedmelding van opdrachten;
Hoofdstuk 2: het proces van facturatie.

Hoofdstuk 1 Opdrachtverstrekking en gereedmelding van opdrachten

HEYDAY kent verschillende soorten opdrachten. Iedere opdracht die wordt verstrekt wordt voorzien van een uniek ordernummer dat moet worden vermeld op de factuur. Hieronder is een korte uitleg opgenomen. Voor alle duidelijkheid wordt opgemerkt dat alleen die werkzaamheden (van welke aard en/of omvang ook), waarvoor door HEYDAY schriftelijk opdracht is gegeven, voor vergoeding in aanmerking komen.

1.1 Documenten/type orders

Contractorders (CO) / vaste aanneemsom

Contractorders hebben betrekking op vaste contractafspraken met vaste contractbedragen (afgekochte dienstverlening), met andere woorden gecontracteerde activiteiten, die in de vaste aanneemsom zijn begrepen.

In enkele specifieke gevallen kan een contractorder ook worden afgegeven op basis van een periodiek budget met verrekening achteraf van de werkelijke kosten.

Het financiële jaar van Gemeente Nijmegen loopt van 1 januari tot 31 december. De periode van de in te leggen contractorders zal gelijk lopen aan dit financiële jaar.

Opdrachten zonder kosten/docket

Opdrachten zonder kosten/dockets zijn aanvullende werkopdrachten waar geen kosten tegenover staan en waarvoor geen aparte factuur kan worden verstuurd. Dit type opdracht wordt verstrekt wanneer activiteiten zijn afgekocht binnen een contract (binnen de vaste aanneemsom vallen) en hebben in deze dus een relatie met de contractorder.

Workorders (WO) / variabele vergoeding

Dit type order heeft betrekking op activiteiten waarvoor geen vaste contractbedragen zijn overeengekomen en waarvoor dus wel een aparte factuur wordt gestuurd. Vaak betreft het eenmalige activiteiten c.q. opdrachten.

Projectorders (PR)

Projectorders zijn workorders die betrekking hebben op projecten en waarvoor een aparte factuur moet worden verzonden.

Aanvraag tot offerte cq. RFQ (=Request for Quotation)

Voorafgaand aan de opdrachtverstrekking wil HEYDAY een offerte ontvangen. Hiervoor verstrekken wij u een document te weten een RFQ, dat door u ingevuld, ondertekend en binnen 5 werkdagen geretourneerd dient te worden. Als bijlage stuurt u de offerte mee.

Zie verder procedure RFQ onder hoofdstuk 1.2, situatie 3.

DRIE SITUATIES VOOR OPDRACHTVERSTREKKING

Situatie 1: Opdrachtverstrekking binnen contractuele afspraken

Indien er een opdracht wordt verstrekt binnen de contractuele afspraken (Docket/ Opdracht zonder kosten) dan dienen deze te worden afgehandeld volgens de afgesproken responstijden. Binnen de contractueel afgesproken termijn dient de opdracht gereed gemeld te worden aan de contactpersoon vanuit de opdrachtbon of te worden ingevuld in het daarvoor beschikbaar gestelde software programma (bijv. Facilitor).

Situatie 2: Opdrachtverstrekking tot en met € 750,-

U kunt direct starten met de werkzaamheden na het ontvangen van de Workorder, maar dient binnen 8 werkdagen na het verstrekken van de order de juiste kosten en gereedmelding van het werk door te geven aan de Servicedesk via e-mail of in te vullen in het daarvoor beschikbaar gestelde software programma (bijv. Facilitor).

Indien de opdracht de grens van € 750,- overstijgt, dient u voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een RFQ met offerte af te geven. Zie de procedure voor opdrachten boven € 750,-.

Als u tijdens het werk erachter komt dat de kosten hoger worden dan € 750,-, dient u altijd de Facility Manager op locatie direct te waarschuwen, zodat eventueel een aanvullende opdracht voor meerwerk kan worden verstrekt.

Indien het werk langer duurt dan 8 werkdagen en u dit dus niet binnen deze termijn gereed kunt melden, dan dient u binnen deze termijn via Facilitor of per e-mail de reden hiervan door te geven aan de Servicedesk evenals een inschatting van de verwachte gereedmeldingstermijn.

Let op: in alle gevallen geldt dat het factuurbedrag NIET mag afwijken van het door u (binnen 8 werkdagen) gemelde bedrag bij gereedmelding van de opdracht. Indien dit wel het geval is, wordt de factuur niet in behandeling genomen en aan u geretourneerd. Het bedrag bij gereedmelding betreft dus een exacte opgave van de kosten (excl. BTW) en geen inschatting!

Situatie 3: Opdrachtverstrekking boven € 750,-

Voorafgaand aan de uitvoering van het werk dient u het aan u verstuurd RFQ-document in te vullen, te ondertekenen en vergezeld van een offerte te sturen naar de Servicedesk (binnen 5 werkdagen). In deze offerte onderbouwt of specificeert u het bedrag.

Na goedkeuring van de offerte door HEYDAY en haar opdrachtgever wordt er een opdracht verstrekt (WO). Indien de uiteindelijke uitvoering van uw opdracht af dreigt te wijken van de oorspronkelijke opdracht (en de verwachten kosten dus wijzigen) dan dient u hiervan tijdens de uitvoering de Facility Manager tijdig in kennis te stellen zodat een eventuele aanvullende opdracht kan worden verstrekt. Het factuurbedrag mag namelijk NIET afwijken van het bedrag dat u opgeeft bij de gereedmelding en mag NIET afwijken van het offertebedrag.

Calamiteit

In geval van een Calamiteit (spoedactiviteit) gelden voor u de volgende uitgangspunten: Er wordt een opdracht verstrekt zonder een RFQ of workorder. Binnen 24 uur na oplevering van de werkzaamheden worden door u de kosten aangeboden aan de Facility Manager. Na

akkoordbevinding door de Facility Manager zal er achteraf door de Servicedesk een Workorder worden ingelegd op basis voor de door de Facility Manager ingelegde bijbehorende standaardmelding.

INFORMATIE OP DE ORDER

De diverse orders dienen de volgende informatie te bevatten:

- de naam van de melder (medewerker) die de aanvraag bij de Servicedesk heeft gedaan;
- het afdelingsnummer/kostenplaats van de melder;
- de omschrijving van de gewenste dienstverlening, de door u geoffreerde prijs en eventuele verwijzing naar een contractafpraak;
- de locatie waar de melding betrekking op heeft;
- de uiterste datum en tijd voor het afhandelen van de opdracht (resolvetijd/uitvoertijd);
- een uniek referentienummer (ordernummer), voorafgegaan door de letters SA (workorder), ST (Docket/opdracht zonder kosten en workorder), CO (contractorder), of PJ (projectorder). Dit nummer heeft u nodig om de werkopdracht af te melden bij de Servicedesk en de kosten door te geven. Tevens dient u dit nummer op uw factuur te vermelden. Zonder vermelding van het ordernummer kunnen wij de factuur niet in behandeling nemen.

HET GEREEDMELDEN VAN DE OPDRACHT

Zodra de opdracht is uitgevoerd, dient u de order gereed te melden en voorzien van de volgende informatie per e-mail terug te sturen aan de Servicedesk of in te vullen in de daarvoor beschikbaar gestelde software (bijv. Facilitor):

- datum en tijdstip waarop u bij de locatie aankwam, waar mogelijk in het veld 'geplande aanvang' (responstijd);
- datum en tijdstip waarop de werkzaamheden zijn afgerond. Waar mogelijk in het veld 'tijdstip van afmelden' (resolvetijd/uitvoertijd);
- andere informatie die relevant is voor uw bezoek op locatie (bijvoorbeeld dat er een tijdelijke oplossing is voor de melding, maar dat de definitieve reparatie nog moet plaatsvinden).

HEYDAY maakt gebruik van een FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem), genaamd Facilitor. Deze software wordt gebruikt om verschillende soorten meldingen (bestellingen, opdrachten, storingen en klachten) van klanten te verwerken. De daaruit voortvloeiende opdrachten worden vanuit het FMIS per e-mail aan u verzonden. Het is daarom van groot belang dat uw contactgegevens op de aan u verstrekte order(s) correct zijn en dat u eventuele wijzigingen aan onze Servicedesk doorgeeft.

CONTACTGEGEVENS SERVICEDESK

E-mailadres: servicedesknijmegen@heydayfm.nl

Telefoonnummer: 024-3293003

OVERZICHT VAN EISEN MET BETREKKING TOT FACTURATIE.

Facturen dienen aan bepaalde vereisten te voldoen.

Deze zijn opgelegd door de Belastingdienst en te vinden onder:

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen

Elke factuur dient daarnaast aan een aantal specifieke voorwaarden te voldoen, te weten:

- correcte tenaamstelling/adressering;
- vermelding van "crediteurenadministratie account Gemeente Nijmegen";
- vermelding van BTW nr. en KvK nr.;
- vermelding van het ordernummer;
- vermelding van de naam van de melder en afdelingsnummer/kostenplaats;
- vermelding van de locatie waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- vermelding van het gebouw waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- vermelding van de periode waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- vermelding van de factuurdatum.

Gelieve uw factuur te versturen naar onderstaand adres:

Factuuradres: HEYDAY Facility Management BV
T.a.v. Crediteurenadministratie account Gemeente Nijmegen
Het Zuiderkruis 51
5215 MV 's Hertogenbosch

E-mailadres : invoices.gemeentenijmegen@heydayfm.nl

BTW: NL811626799B01

Rekening nr: NL48 RABO 0319 8128 47

KVK: 09130306

BELANGRIJK

Om de factuurstroom op een professionele en efficiënte manier te kunnen verwerken, dient in het ordering- en facturatietraject aan een aantal voorwaarden te worden voldaan:

1. Afmelden van de werkzaamheden
2. Werkwijze facturatie
3. Tijdigheid van facturatie

1. Afmelden van de werkzaamheden

Alle activiteiten moeten na uitvoering afgemeld worden bij de Service Desk. Het is daarbij van groot belang om vóór uitvoering van de werkzaamheden in het bezit te zijn van een schriftelijke opdracht door een daartoe bevoegde persoon van HEYDAY.

2. Werkwijze facturatie

U kunt uw dienstverlening op drie manieren aan HEYDAY factureren:

- A. **Facturatie via email+PDF:** Wij ontvangen graag één factuur per Opdracht. Hierbij dienen de volgende punten in acht genomen te worden:
 - Facturen per e-mail versturen via PDF naar het gecommuniceerde e-mail adres.
 - Voor verwerking van PDF facturen maken wij gebruik van OCR scanning en daardoor is het van belang om de factuurvereisten correct op de factuur te vermelden (zie factuurvereisten, zoals eerder beschreven).
 - Het is van belang dat u het betreffende ordernummer juist verwerkt zodat wij factuurverwerking adequaat kunnen uitvoeren.
- B. **Reversed billing:** HEYDAY levert periodiek het aantal te factureren orders met de status afgerond aan u aan. Of deze variant passend is voor uw dienstverlening is afhankelijk van het volume en zal voorafgaand met u worden besproken.
 - U levert op basis hiervan een verzamelfactuur per ordertype aan, die door HEYDAY wordt ingelezen.
 - Verder zijn de vereisten van optie A (via PDF) van toepassing, namelijk.
 - Facturen per e-mail versturen via PDF naar het gecommuniceerde e-mail adres.
 - Voor verwerking van PDF facturen maken wij gebruik van OCR scanning en daardoor is het van belang om de factuurvereisten correct op de factuur te vermelden (zie factuurvereisten).
 - Deze wijze van facturatie is vaak per leverancier afgesproken en indien er met uw organisatie hierover reeds afspraken zijn gemaakt, kunnen die worden gehandhaafd.

3. Tijdigheid van facturatie

Met betrekking tot tijdigheid van de facturatie geldt het volgende:

- de termijn (tijdigheid) wanneer een factuur verstuurd dient te worden – iedere factuur dient uiterlijk 60 dagen na uitvoering van de te factureren werkzaamheden door HEYDAY te zijn ontvangen;
- de factuur dient aan het begin van de nieuwe maand over de diensten geleverd in de voorgaande maand ingediend te worden;
- de periode waarover gefactureerd wordt – de facturen dienen gebundeld te zijn per maand.

Indien niet aan bovengenoemde voorwaarden wordt voldaan, behoudt HEYDAY zich het recht voor om betaling van de factuur te weigeren.