Programma van Eisen_

Europese Aanbesteding volgens de openbare procedure

voor Onderhoud Veiligheidsinstallaties

ten behoeve van de HAN University of Applied Sciences

Status : Versie 1.0
Uitgevoerd door : De afdeling Inkoop van de HAN University of Applied Sciences
Datum : 25 november 2026

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.

HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Programma van Eisen

	Algemeen
1)	Door in te schrijven gaat Inschrijver volledig akkoord met alle Eisen.
2)	Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering van de werkzaamheden en diensten aan de geldende wet- en regelgeving en toepasselijke normen en voorschriften. Opdrachtnemer volgt wijzigingen hierin actief en informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, normen en certificeringsvoorschriften die van invloed kunnen zijn op de veiligheidsinstallaties of de uitvoering van het onderhoud. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke gevolgen deze wijzigingen hebben en adviseert Opdrachtgever over eventueel noodzakelijke maatregelen.
3)	Opdrachtnemer voert de opdracht uit overeenkomstig de eisen, voorwaarden en afspraken zoals vastgelegd in de overeenkomst en de daarbij behorende aanbestedingsstukken.

	Eisen m.b.t. preventief onderhoud Veiligheidsinstallaties
4)	Onder preventief onderhoud wordt verstaan alle werkzaamheden die nodig zijn om een ongestoorde werking van de veiligheidsinstallaties te waarborgen. Inclusief keuringen, certificering en de wettelijke verplichte certificaten en/of eisen ten behoeve van bevoegd gezag. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van het preventief onderhoud, zodat de installaties gedurende de contractperiode voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en normeringen. Indien een inspectie of keuring leidt tot een nee-conclusie, komen de kosten van herstelmaatregelen voor rekening van Opdrachtnemer, voor zover de geconstateerde tekortkomingen aantoonbaar het gevolg zijn van tekortschietend onderhoud of het niet naleven van de onderhoudsverplichtingen door Opdrachtnemer. Kosten die voortvloeien uit reeds bestaande gebreken, ontwerpgebreken, wijzigingen door derden of gewijzigde wet- en regelgeving komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtnemer.
5)	Opdrachtgever is eigenaar en beheerder van de Assetlijst (Bijlage 14). Opdrachtnemer stelt op basis van deze componentenlijst jaarlijks een onderhoudsplanning op en legt deze uiterlijk vier weken voor aanvang van het betreffende contractjaar ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Geconstateerde afwijkingen, ontbrekende componenten en wijzigingen ten opzichte van de componentenlijst worden door Opdrachtnemer geregistreerd en ter beoordeling en verwerking aan Opdrachtgever voorgelegd.
6)	Opdrachtnemer voert het preventief onderhoud uit overeenkomstig de voorschriften en instructies van de fabrikant, de toepasselijke wet- en regelgeving. De reguliere preventieve vervanging van onderdelen die door de fabrikant wordt geadviseerd of voorgeschreven, maakt onderdeel uit van het preventief onderhoud en is inbegrepen in de overeengekomen onderhoudsprijs.
7)	Preventieve onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd tijdens de reguliere openingstijden van Opdrachtgever, van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. Indien de werkzaamheden mogelijk overlast veroorzaken tijdens onderwijsactiviteiten, waaronder lessen en tentamens, worden deze werkzaamheden buiten de betreffende uren uitgevoerd. Voor de actuele openingstijden van de gebouwen wordt verwezen naar het jaarrooster van HAN. Opdrachtnemer stemt de planning en uitvoering van de werkzaamheden af op het les- en tentamenrooster van Opdrachtgever.
8)	De preventieve onderhoudswerkzaamheden aan de verschillende installaties op dezelfde locatie worden zoveel mogelijk op dezelfde dag(en) uitgevoerd. Opdrachtnemer stemt de werkzaamheden en planning onderling af om het aantal bezoekmomenten en de overlast voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
9)	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan een geplande preventieve onderhoudsbeurt over de voorgestelde uitvoeringsdatum en het geplande tijdstip, overeenkomstig de jaarlijkse onderhoudsplanning. Indien de voorgestelde datum of het tijdstip niet schikt voor Opdrachtgever, overleggen partijen over een alternatief. De definitieve uitvoeringsdatum en het tijdstip worden in onderling overleg vastgesteld.

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

10)	Opdrachtgever is eigenaar en beheerder van de revisietekeningen van de installatie (zie bijlage 12 en 13) Opdrachtnemer controleert tijdens en na afloop de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden de juistheid en volledigheid van de beschikbare revisietekeningen. Geconstateerde afwijkingen en wijzigingen die voortvloeien uit werkzaamheden van Opdrachtnemer, worden door Opdrachtnemer geregistreerd en verwerkt in de betreffende revisietekeningen. Opdrachtnemer levert de naar aanleiding van zijn werkzaamheden gewijzigde revisietekeningen digitaal aan Opdrachtgever, uiterlijk bij oplevering van de betreffende werkzaamheden.

	Eisen m.b.t. correctief onderhoud Veiligheidsinstallaties
11)	Onder correctief onderhoud wordt verstaan het oplossen van storingen of het herstellen van gebreken, waardoor de veiligheidsinstallaties niet naar behoren functioneren. Indien dit zich voordoet dient Opdrachtnemer met het herstel van de storingen en/of het oplossen van de gebreken binnen de hierover afgesproken responsetijden te beginnen en deze binnen de hierover afgesproken hersteltijden te hebben opgelost. Indien deze optredende storingen en/of nodig blijkende reparaties het gevolg zijn van preventief onderhoud, kunnen de kosten voor de correctieve werkzaamheden niet aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
12)	Correctieve onderhoudswerkzaamheden worden in beginsel uitgevoerd op werkdagen en tijdens de reguliere openingstijden van Opdrachtgever. Voor de actuele openingstijden van de gebouwen wordt verwezen naar het jaarrooster van HAN. Voor urgente storingen gelden de afzonderlijke responstijden en beschikbaarheidseisen zoals opgenomen in de hier navolgende eisen.
13)	Opdrachtgever meldt een storing bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beoordeelt op basis van de aard, ernst en mogelijke gevolgen van de storing de urgentie en bepaalt de benodigde opvolging. Indien Opdrachtgever een storing als urgent aanmerkt, wordt deze als urgente storing behandeld. Een urgente storing is een storing aan een veiligheidsinstallatie die leidt tot een directe of ernstige beperking van de veiligheid, de werking of de beschikbaarheid van de betreffende installatie, waardoor direct optreden noodzakelijk is om de veiligheid van personen en/of gebouwen te waarborgen of verdere schade te voorkomen. Bij urgente storingen gelden de volgende eisen: • Opdrachtnemer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar voor het melden van urgente storingen. • Opdrachtnemer start direct na ontvangst van de melding met de afhandeling van de storing. • Opdrachtnemer is binnen twee uur na de storingsmelding op de betreffende locatie aanwezig om de storing te onderzoeken en, indien mogelijk, te verhelpen. • Indien definitief herstel niet binnen 24 uur na de melding kan worden gerealiseerd, treft Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever passende tijdelijke maatregelen om de veiligheid en bedrijfszekerheid zoveel mogelijk te waarborgen • Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het definitieve herstel van de storing en informeert Opdrachtgever over de voortgang en de verwachte hersteltijd.
14)	Bij niet-urgente storingen gelden de volgende eisen: • Opdrachtnemer reageert binnen één uur na ontvangst van de storingsmelding met een eerste beoordeling en een voorstel voor de oplossing. • Opdrachtnemer verhelpt de storing uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na de melding. • Indien herstel binnen deze termijn niet mogelijk is, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig over de oorzaak en de verwachte hersteltijd. Partijen maken vervolgens afspraken over de verdere afhandeling.
15)	Opdrachtgever kan storingen telefonisch en/of digitaal (per e-mail) melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst en registratie van iedere storingsmelding per e-mail, onder vermelding van een uniek storingsnummer en het tijdstip van registratie. Opdrachtnemer registreert per storingsmelding ten minste de datum en het tijdstip van melding, de aard van

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

	de storing, de urgentie, de ondernomen acties en het moment waarop de storing is verholpen. Opdrachtgever verstrekt, indien van toepassing, een inkoopnummer voor de administratieve afhandeling van de werkzaamheden. Het ontbreken van een inkoopnummer mag geen vertraging opleveren in de afhandeling van urgente storingen.

	Eisen m.b.t. kleine vervangingen en uitbreidingen
16)	Kleine vervangingen en uitbreidingen zijn werkzaamheden aan bestaande veiligheidsinstallaties die betrekking hebben op het vervangen, toevoegen of beperkt aanpassen van onderdelen of componenten, waarbij de bestaande installatie en technische infrastructuur in hoofdzaak gehandhaafd blijven. Omvangrijke vervangingen, wijzigingen of uitbreidingen vallen hier niet onder en worden afzonderlijk door Opdrachtgever beoordeeld.
17)	Door Opdrachtnemer geleverde onderdelen en de daarmee aangepaste of uitgebreide installatie voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Indien na levering, installatie of inbedrijfstelling blijkt dat niet aan deze eisen wordt voldaan als gevolg van een tekortkoming die aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, herstelt Opdrachtnemer deze tekortkoming voor eigen rekening.
18)	Opdrachtnemer draagt bij levering zorg voor het plaatsen, monteren en aansluiten van de betreffende onderdelen in de daarvoor bestemde ruimte(n). Alle hiervoor benodigde materialen, bevestigingsmiddelen en appendages zijn inbegrepen in de overeengekomen prijs. Opdrachtnemer verzorgt tevens de inbedrijfstelling, het uitvoeren van de benodigde testen en het bedrijfsklaar opleveren van de installatie.
19)	Op de geleverde en geïnstalleerde onderdelen geldt een garantietermijn van minimaal twaalf (12) maanden. Deze garantietermijn gaat in op de datum waarop de werkzaamheden zijn opgeleverd en door Opdrachtgever zijn geaccepteerd. Indien de fabrieksgarantie een langere termijn omvat, geldt deze langere garantietermijn.
20)	Bij oplevering zijn de ter bescherming aangebrachte materialen, verpakkingen, folies, plakband en overige tijdelijke materialen verwijderd, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van alle bij de werkzaamheden vrijkomende verpakkings- en montagematerialen.
21)	Opdrachtnemer zorgt gedurende de uitvoering van de werkzaamheden voor een ordelijke, schone en veilige werkomgeving. Aan het einde van iedere werkdag laat Opdrachtnemer de werkomgeving schoon en veilig achter. Gereedschappen, verpakkingsmaterialen en overige materialen worden opgeruimd en waar nodig afgevoerd.
22)	Opdrachtnemer draagt bij vervanging van onderdelen zorg voor de afvoer en verwerking van de vervangen onderdelen, overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving.
23)	Opdrachtnemer levert bij oplevering van nieuwe of gewijzigde installaties de bijbehorende bedienings- en onderhoudsvoorschriften digitaal aan Opdrachtgever aan. De documentatie wordt aangeleverd in een gangbaar en leesbaar bestandsformaat en is actueel, volledig en afgestemd op de daadwerkelijk geleverde en geïnstalleerde situatie.
24)	Opdrachtnemer brengt na aanvraag van Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen een gespecificeerde offerte uit voor de betreffende vervanging of uitbreiding. De offerte bevat ten minste een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden, de benodigde materialen en de bijbehorende kosten. De offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal zestig (60) kalenderdagen, gerekend vanaf de offertedatum. Opdrachtnemer start pas met de uitvoering van de werkzaamheden nadat Opdrachtgever de offerte schriftelijk heeft goedgekeurd en hiervoor opdracht heeft verstrekt.

	Eisen m.b.t. controle werkzaamheden
25)	Opdrachtgever is gerechtigd om tijdens en na de uitvoering steekproefsgewijs of gericht te controleren of de uitgevoerde werkzaamheden en de daarmee behaalde resultaten voldoen aan de overeenkomst en de bijbehorende eisen. Opdrachtgever kan deze controles zelf uitvoeren of door een derde laten uitvoeren. Opdrachtnemer verleent hieraan de benodigde medewerking en verstrekt desgevraagd de benodigde informatie. Opdrachtgever kan verlangen dat Opdrachtnemer bij de controle aanwezig is.
26)	Indien Opdrachtgever vaststelt dat uitgevoerde werkzaamheden niet voldoen aan de overeenkomst en de bijbehorende eisen, is Opdrachtnemer verplicht deze werkzaamheden op eigen kosten te herstellen of opnieuw uit te voeren, voor zover deze tekortkoming aan Opdrachtnemer is toe te rekenen. Dit gebeurt binnen een door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn, waarbij rekening wordt gehouden met de aard en urgentie van de tekortkoming.

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

27)	Indien Opdrachtnemer de herstelwerkzaamheden niet binnen de gestelde termijn of niet naar behoren uitvoert, is Opdrachtgever gerechtigd de benodigde herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De redelijke kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan deze kosten, voor zover wettelijk en contractueel toegestaan, verrekenen met openstaande facturen van Opdrachtnemer.
28)	Indien de situatie zoals beschreven in eis 26 zich ten minste drie keer binnen één contractjaar of ten minste vijf keer gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voordoet, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen. Bij het bepalen van het aantal gevallen wordt iedere afzonderlijke, schriftelijk vastgelegde afkeuring van werkzaamheden waarbij Opdrachtnemer in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te herstellen, als één geval aangemerkt.

	Eisen m.b.t. Uitvoering opdracht
29)	Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen ieder één vast contactpersoon aan die fungeert als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering en coördinatie van de overeenkomst. Beide partijen wijzen tevens een plaatsvervanger aan die bij afwezigheid van de vaste contactpersoon diens taken kan overnemen. Opdrachtnemer verstrekt de contactgegevens van de vaste contactpersoon en diens plaatsvervanger aan Opdrachtgever en informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen.
30)	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over alle vergunningen, certificaten en erkenningen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en diensten. Opdrachtnemer draagt er tevens zorg voor dat het ingezette personeel beschikt over de vereiste opleidingen, kwalificaties en bevoegdheden.
31)	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het ingezette personeel beschikt over de voor de betreffende werkzaamheden redelijkerwijs benodigde gereedschappen en gangbare reserveonderdelen. Indien een extra bezoek noodzakelijk is doordat Opdrachtnemer onvoldoende voorbereid op locatie verschijnt of niet over de benodigde gangbare reserveonderdelen beschikt, komen de daarmee samenhangende extra reis- en arbeidskosten voor rekening van Opdrachtnemer.
32)	Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die niet binnen de overeengekomen opdracht vallen, neemt Opdrachtnemer hierover vooraf contact op met de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon (of diens vervanger). Opdrachtnemer verstrekt vooraf een specificatie van de voorgestelde werkzaamheden, inclusief de verwachte kosten en, indien relevant, ondersteunende documentatie zoals tekeningen en foto's. De aanvullende werkzaamheden mogen uitsluitend na voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever worden uitgevoerd. Verrekening vindt plaats op basis van de tarieven en prijzen zoals opgenomen in het Prijzenblad.
33)	Opdrachtnemer mag noodzakelijke reparaties ter opheffing van storingen tot een bedrag van € 500,- exclusief btw per storing uitvoeren zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Bij hogere bedragen legt Opdrachtnemer de werkzaamheden en bijbehorende kosten vooraf ter goedkeuring voor aan de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon (of diens vervanger).
34)	Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden hulpmiddelen of materieel nodig zijn, zoals ladders, ladderwagens, rolsteigers of hoogwerkers, draagt Opdrachtnemer zorg voor de beschikbaarheid en inzet hiervan. De kosten voor deze hulpmiddelen en het benodigde materieel zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven en prijzen, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.
35)	Na afronding van de werkzaamheden laat Opdrachtnemer deze schriftelijk aftekenen door een door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. De registratie bevat ten minste een omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, de naam van de uitvoerende medewerker en de datum en het tijdstip van uitvoering.
36)	Opdrachtnemer is verplicht van alle op of in verband met de Opdracht voorkomende ongevallen en bijna ongevallen van welke aard ook, onverwijld de Opdrachtgever in kennis te stellen, met verstrekking van de door Opdrachtgever gewenste inlichtingen.

	Eisen m.b.t. Klachten en storingen
37)	Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst over een centraal georganiseerde storingsdienst die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is voor het aannemen en registreren van storingsmeldingen met betrekking tot de veiligheidsinstallaties.

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie en afhandeling van de storingsmeldingen en de inzet van de benodigde deskundige medewerkers, overeenkomstig de in dit Programma van Eisen gestelde eisen en responstijden.
38)	Op klachten over de dienstverlening reageert Opdrachtnemer uiterlijk binnen één werkdag na ontvangst klacht. Opdrachtnemer geeft daarbij aan hoe de klacht wordt afgehandeld en binnen welke termijn een oplossing wordt verwacht.
39)	Opdrachtnemer registreert alle door Opdrachtgever gemelde klachten over de dienstverlening en voorziet iedere klacht van een uniek registratienummer, zodat de afhandeling en correspondentie traceerbaar zijn.
40)	Opdrachtnemer informeert de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon (of diens vervanger) over de melding, voortgang en afhandeling van klachten en storingen. Indien de aard of impact van een klacht of storing daartoe aanleiding geeft, wordt de Projectleider Beheer en Onderhoud van Opdrachtgever hierbij betrokken.
41)	Opdrachtnemer is tijdens reguliere kantooruren (08.00-17.00 uur) telefonisch bereikbaar voor vragen en klachten over de dienstverlening. Opdrachtnemer verstrekt de betreffende telefoonnummers voorafgaand aan de start van de overeenkomst aan Opdrachtgever en informeert Opdrachtgever tijdig over eventuele wijzigingen.

	Eisen m.b.t. Personeel en Gedragsregels
42)	De Opdrachtnemer zet uitsluitend ingewerkte medewerkers in die beschikken over de opleiding, kennis en ervaring die vereist is voor correcte uitvoering van hun werkzaamheden.
43)	De door de Opdrachtnemer ingezette medewerkers beheersen de Nederlandse taal.
44)	Personeel van of die namens Opdrachtnemer de werkzaamheden op de locaties van Opdrachtgever uitvoeren is VCA gecertificeerd. Opdrachtnemer beschikt over de vereiste diploma's en certificeringen om werkzaamheden aan de installatie te mogen uitvoeren.
45)	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over de geldige certificaten en erkenningen die vereist zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden aan de betreffende veiligheidsinstallaties, overeenkomstig de toepasselijke CCV-certificatieschema's of gelijkwaardige certificeringsregelingen.
46)	Medewerkers die werkzaamheden verrichten aan of nabij elektrische installaties beschikken over de vereiste deskundigheid en zijn overeenkomstig artikel 3.5 van het Arbeidsomstandighedenbesluit aangewezen voor de betreffende werkzaamheden. NEN 3140 geldt hierbij als uitgangspunt voor de veilige bedrijfsvoering van elektrische installaties. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de relevante aanwijzingen en bewijsstukken van opleiding en deskundigheid.
47)	De door Opdrachtnemer ingezette medewerkers volgen de redelijke aanwijzingen en instructies van Opdrachtgever op die betrekking hebben op de uitvoering van de werkzaamheden, de veiligheid en het gebruik van de gebouwen en terreinen.
48)	De door Opdrachtnemer ingezette medewerkers dragen representatieve en herkenbare bedrijfskleding, zodat duidelijk is dat zij werkzaam zijn voor Opdrachtnemer.
49)	Medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers melden zich voorafgaand aan de werkzaamheden bij de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon (of diens vervanger) en melden zich na afloop weer af. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de werkzaamheden van ingeschakelde onderaannemers en zorgt ervoor dat tijdens de uitvoering een aanspreekbare en verantwoordelijke contactpersoon beschikbaar is.
50)	Medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers houden zich tijdens hun aanwezigheid op de terreinen en in de gebouwen van Opdrachtgever aan de geldende huisregels van HAN. De huisregels zijn te raadplegen via Huisregels HAN.
51)	Opdrachtnemer betaalt haar Personeel minimaal volgens de in haar branche geldende CAO.
52)	Gevonden voorwerpen van waarde die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden worden aangetroffen, worden door Opdrachtnemer afgegeven bij de gebouwbeheerder van de betreffende locatie.

	Eisen m.b.t. beheer, registratie en documentatie
53)	Opdrachtnemer is verplicht het beheer en onderhoud uit te voeren aan alle bij Opdrachtgever aanwezige

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

	merken en fabricaten van de betreffende installaties, zonder hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen.
54)	Opdrachtnemer registreert na iedere onderhouds- of inspectiebeurt de uitgevoerde werkzaamheden per type veiligheidsinstallatie en per locatie, aansluitend op de Assetlijst (Bijlage 24). Opdrachtgever heeft digitaal toegang tot deze gegevens via een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde cloudomgeving of een vergelijkbaar systeem. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de registraties volledig, actueel en uiterlijk binnen vijf werkdagen na uitvoering van de werkzaamheden beschikbaar zijn voor Opdrachtgever.
55)	Opdrachtnemer slaat alle relevante documentatie, waaronder tekeningen, certificaten, onderhouds- en keuringsrapporten, werkbonnen en logboeken, digitaal op in een voor Opdrachtgever toegankelijke cloudomgeving of een vergelijkbaar systeem. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid deze documenten in te zien en te downloaden. Voor zover wettelijk of op grond van toepasselijke voorschriften vereist, wordt het logboek tevens fysiek op de betreffende locatie bijgehouden.
56)	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de twee- en vierwekelijkse controles aan de betreffende installaties, evenals de overige werkzaamheden die op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving en certificatieschema's door een opgeleid persoon (OP) moeten worden uitgevoerd. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht en worden uitgevoerd conform de geldende wet- en regelgeving, toepasselijke normen en certificatieschema's.

	Eisen m.b.t. Informatiebeveiliging en gegevensbeheer
57)	Opdrachtnemer waarborgt dat alle gegevens, systemen en digitale omgevingen die in het kader van de opdracht worden gebruikt, adequaat zijn beveiligd tegen verlies, onbevoegde toegang en misbruik.
58)	Opdrachtnemer past passend toegangsbeheer toe op de systemen en gegevens die in het kader van de opdracht worden gebruikt. Toegang wordt uitsluitend verleend aan medewerkers voor wie dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Opdrachtnemer maakt gebruik van passende autorisaties en registreert relevante handelingen in de systemen.
59)	Opdrachtnemer zorgt voor regelmatige back-ups van de gegevens die in het kader van de opdracht worden verwerkt en opgeslagen. Opdrachtnemer waarborgt dat deze gegevens bij storingen of calamiteiten kunnen worden hersteld en opnieuw beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever.
60)	Alle gegevens en documentatie die in het kader van de opdracht worden opgebouwd of bijgehouden, zijn tijdens en na afloop van de overeenkomst overdraagbaar aan Opdrachtgever in gangbare, algemeen leesbare bestandsformaten, zoals PDF, Excel of CSV. Voor het raadplegen en gebruiken van deze gegevens is geen specifieke software of licentie van Opdrachtnemer vereist.

	Managementrapportages
61)	Opdrachtnemer stelt minimaal eenmaal per kwartaal een overzichtelijke en eenduidige managementrapportage in digitale vorm ter beschikking aan Opdrachtgever. De rapportage heeft betrekking op alle veiligheidsinstallaties en locaties binnen de opdracht en bevat in ieder geval inzicht in: • de uitvoering van preventief en correctief onderhoud; • storingen, inclusief responstijden en oplostijden; • de prestaties ten opzichte van de overeengekomen afspraken en serviceniveaus; • de onderhoudsplanning en eventuele achterstanden; • certificeringen en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving; • kosten en budgetuitputting; • relevante trends en risico's per installatie en locatie. Daarnaast worden uitgevoerde werkzaamheden, vervangingen en geconstateerde afwijkingen geregistreerd en waar relevant geanalyseerd. De onderliggende brongegevens worden gelijktijdig met de rapportage aangeleverd in een bewerkbaar en gangbaar bestandsformaat, zoals Excel of CSV. De managementrapportage wordt uiterlijk één week na afloop van ieder kwartaal aan de Contractbeheerder van Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
62)	Indien Opdrachtgever managementinformatie via een online dashboard aan Opdrachtnemer beschikbaar stelt, zorgt Opdrachtgever voor de toewijzing van minimaal vijf beschikbare gebruikerslicenties aan Opdrachtnemer.

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

63)	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van het contract worden aangepast, zonder dat de Opdrachtnemer aan HAN additionele kosten in rekening zal brengen.

	E-procurement
64)	Opdrachtgever wil het bestel- en betalingsproces via e-procurement te laten verlopen. Opdrachtgever 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: • Het ontvangen van bestelaanvragen die door het inkoopbestelsysteem worden gegenereerd via e-mail of URL zin van het type PDF of XML; • Het versturen van E-facturen volgens format UBL2.1; • Door de Opdrachtgever te specificeren orderspecificaties op afleverbonnen (zoals inkoopordernummer per bestelregel), corresponderen met de opdrachtbevestiging; • Bij aflevering eist Opdrachtnemer van een door Opdrachtgever geautoriseerde ontvanger ondertekening met naam en handtekening; • Door de Opdrachtgever op te stellen orderspecificaties worden op facturen weergeven (zoals inkoopordernummer per bestelregel); • 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.
65)	Opdrachtnemer accepteert enkel bestellingen die zijn geplaatst vanuit Proquro.
66)	Opdrachtgever 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: • kenmerk van de bestelling van Opdrachtgever; • offertenummer; • inkoopordernummer; • naam besteller en telefoonnummer besteller; • contactpersoon Opdrachtnemer; • kenmerk offerte Opdrachtnemer; • korte omschrijving van het product; • aantal bestelde producten; • prijs; • afleveradres en locatie bestelde producten; • kostenplaats Opdrachtgever; • leverdatum; • factuuradres.

	Facturatie
67)	Inschrijver draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.
68)	Opdrachtnemer factureert maandelijks, achteraf, in XML (UBL 2.1 incl. PDF). Facturen worden verzonden naar: digifactuur@han.nl (in de toekomst wordt dit uitgebreid met Peppol) Hogeschool van Arnhem en Nijmegen T.a.v. Crediteurenadministratie Ruitenberglaan 31 6826 CC Arnhem Waarop de volgende gegevens zijn vermeld: **1. Kop:** i. Volledige naam, adres vestigingsplaats Inschrijver ii. Contactpersoon iii. Kostenplaats

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

	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 werkbon door Opdrachtgever (indien van toepassing).
69)	De opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.
70)	Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft Opdrachtgever 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.
71)	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.
72)	Kredietbeperkingstoeslagen worden door de Opdrachtgever niet aanvaard.
73)	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die Opdrachtgever heeft jegens Opdrachtnemer.
74)	Het in rekening brengen van een Meerprijs is niet acceptabel zonder toezegging dan wel akkoord van Opdrachtgever. Enkel een schriftelijk akkoord wordt gezien als rechtsgeldige toezegging.
75)	Indien Opdrachtgever een factuur ontvangt van Opdrachtnemer zonder inkoopordernummer (INK) vertrekt door Opdrachtgever wordt deze factuur niet geaccepteerd en hiervoor een creditnota opgesteld.

	Duurzaamheid
76)	Opdrachtnemer heeft een wagenpark dat verduurzaamt met zowel elektrische voertuigen als alternatieve brandstoffen richting 2030. De bij de uitvoering van de dienstverlening in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Voor werkzaamheden binnen aangewezen zero-emissiezones, zoals het campusterrein in Nijmegen, wordt uitsluitend materieel ingezet dat volledig emissieloos (zero-emissie, uitlaatvrij) is. Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan dit criterium of aan de voor dat moment meest actuele eisen.
77)	Opdrachtnemer plant de werkzaamheden zodanig dat het aantal vervoersbewegingen wordt geminimaliseerd.

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

	Werkzaamheden worden waar mogelijk gebundeld per locatie, met inachtneming van de aard, urgentie en planning van de werkzaamheden.
78)	Opdrachtnemer past bij onderhoud, herstel en vervanging van veiligheidsinstallaties waar mogelijk duurzame oplossingen toe, gericht op verlenging van levensduur, reductie van materiaalgebruik en energieverbruik, zonder afbreuk te doen aan de geldende wet- en regelgeving en vereiste certificeringen. Bij vervanging worden waar mogelijk herbruikbare, demontabele of circulaire materialen en componenten toegepast, mits deze technisch en functioneel gelijkwaardig zijn.

	Prijzen
79)	Alle kosten die verband houden met de uitvoering van de opdracht worden geacht te zijn inbegrepen in de opgegeven tarieven. Dit omvat in ieder geval, maar niet uitsluitend: planning, werkvoorbereiding, uitvoering, rapportage, certificeringsadministratie, reisuren, voorrijkosten, inzet van standaard gereedschappen, hulpmiddelen en klein verbruiksmateriaal. Deze kosten mogen niet afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
80)	Meerwerk en werkzaamheden die niet binnen de overeengekomen scope vallen, mogen uitsluitend worden uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever. Vergoeding vindt plaats op basis van vooraf overeengekomen tarieven uit het Prijzenblad.
81)	**Indexering** De overeengekomen tarieven en prijzen kunnen maximaal eenmaal per contractjaar worden geïndexeerd, voor het eerst na afloop van het eerste contractjaar. Indexering vindt plaats op basis van een gewogen gemiddelde van de volgende CBS-indexcijfers: • **70% loonkosten:** Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2020=100), bedrijfstak Bouwnijverheid. • **30% materiaalkosten:** Nieuwbouwwoningen; inputprijsindex bouwkosten (2021=100), materiaalcomponent. • Het indexeringspercentage wordt berekend op basis van de procentuele ontwikkeling van beide indexcijfers ten opzichte van de overeenkomstige indexcijfers van de maand waarin de Overeenkomst is ingegaan. Hierbij blijven de oorspronkelijke tarieven en prijzen zoals aangeboden bij de aanbesteding en geldend bij aanvang van de Overeenkomst gedurende de gehele looptijd het uitgangspunt. De volgende berekeningsformule wordt gehanteerd: **Indexeringspercentage = (0,70 × mutatie loonindex) + (0,30 × mutatie materiaalindex)** Het berekende indexeringspercentage wordt toegepast op de oorspronkelijke overeengekomen tarieven en prijzen. Indien het berekende indexeringspercentage negatief is, worden de tarieven en prijzen overeenkomstig verlaagd. Indexering vindt uitsluitend plaats op verzoek van Opdrachtnemer. Het verzoek dient schriftelijk en voorzien van een inzichtelijke berekening en onderbouwing bij Opdrachtgever te worden ingediend. Opdrachtgever beoordeelt het verzoek en dient vooraf schriftelijk akkoord te geven voordat de gewijzigde tarieven en prijzen van toepassing zijn.
82)	Prijswijzigingen zijn slechts toegestaan conform de overeengekomen indexeringssystematiek en na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever. Prijsverhogingen anders dan indexatie zijn niet toegestaan.

	Juridisch
83)	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever 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.
84)	De Opdrachtgever 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.
85)	Opdrachtgever is gerechtigd geplande werkzaamheden kosteloos te annuleren voordat Opdrachtnemer met de uitvoering daarvan is begonnen. Indien Opdrachtnemer al is gestart met de uitvoering, is Opdrachtgever eveneens gerechtigd de werkzaamheden te annuleren. In dat geval heeft Opdrachtnemer uitsluitend recht op vergoeding van de aantoonbaar gemaakte, redelijke kosten die rechtstreeks verband houden met de

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

	betreffende werkzaamheden en die op het moment van annulering niet meer kunnen worden voorkomen of beperkt. Misgelopen winst of gederfde omzet komt niet voor vergoeding in aanmerking. Opdrachtnemer specificeert deze kosten op regelniveau en legt deze ter beoordeling en goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
86)	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van de geleverde diensten. Wanneer relevante wet- en regelgeving verandert stelt Opdrachtnemer de HAN hiervan op de hoogte. De Opdrachtnemer beschikt hiervoor over alle benodigde vergunningen.
87)	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met de HAN zonder schriftelijke toestemming van HAN.

	Overige eisen
88)	Opdrachtnemer verleent alle medewerking die nodig is voor een ononderbroken voortzetting van de dienstverlening, op het moment dat de overeenkomst afloopt en een nieuwe Opdrachtnemer de werkzaamheden gaat overnemen. Deze verplichting geldt totdat de nieuwe Opdrachtnemer de dienstverlening volledig heeft overgenomen. Deze tijdelijke continuering kan plaatsvinden na afloop van de contractperiode en wordt uitgevoerd onder de voorwaarden en tarieven van deze overeenkomst

© 2026 Hogeschool van Arnhem en Nijmegen