

Bijlage Programma van Eisen

Eis	Algemeen
1.	Inschrijver conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige, met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer is op de hoogte van en conformeert zich aan de vigerende wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot: - RIVM richtlijnen (RVP/DVP richtlijn koude keten); - Richtlijn Atex 95; - Indien gebruik wordt gemaakt van gevaarlijke stoffen: technische specificaties voortkomend uit EU-criteria voor groende overheidsopdrachten voor elektrische en elektronische apparatuur in de gezondheidszorgsector (EEA gezondheidszorg) - Good Distributing Practice (GDP): richtlijnen voor de distributie http://www.rivm.nl/Onderwerpen/D/DVP_Dienst_Vaccinvoorziening_en_Preventieprogramma_s/DVP_Centraal_Verkoop_en_Logistiek/Goede_Distributie_Praktijken_GDP
3.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten, dienstverlening en bedrijfsvoering van Opdrachtgever en visa versa
4.	Inschrijver gaat akkoord met de algemene inkoopvoorwaarden van de GGD Hollands Noorden
5.	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervanger dienen volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst / gemaakte afspraken. Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met Opdrachtgever
6.	Opdrachtnemer dient een helpdeskfunctie te vervullen m.b.t. de dienstverlening. Op deze helpdesk zijn minimaal de volgende eisen van toepassing: • Nederlandstalige helpdesk; • Gratis nummer of een nummer tegen lokaal tarief. Geen 08XX of 09XX nummer; • Telefonisch bereikbaar en tevens de mogelijkheid tot het mailen van vragen; • Bereikbaar tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.00 uur t/m 17.00 uur). Indien vragen telefonisch niet direct te beantwoorden zijn of wanneer de vraag per e-mail wordt gesteld, voorziet Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen 2 werkdagen van een antwoord.
7.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een tactisch/strategisch overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer. Het eerste tactisch/strategisch overleg zal 3 maanden na ingang overeenkomst plaatsvinden. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een operationeel overleg plaats tussen de Opdrachtgever en accountmanager van Opdrachtnemer. Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Uitkomsten managementinformatie • Samenwerking en klanttevredenheid • Knelpunten in de uitvoering van de Opdracht • Ontwikkelingen in de markt Ontwikkelingen binnen de Opdrachtgever en organisatie Opdrachtnemer Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

	• Problemen in de praktijk • Samenwerking en klanttevredenheid • Facturatie Punten die minimaal besproken dienen te worden zijn: • Aantal gemelde en opgeloste storingen • Responstijd tijd op storingen • Status van onderhoud De benodigde overzichten worden minimaal 2 weken van tevoren door de accountmanager aangeleverd. Het initiatief voor het plannen van het accountoverleg ligt bij de Opdrachtnemer, welke de afspraak minimaal twee weken van tevoren inplant middels een vergadervoorstel.
8.8	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) Werkdagen, per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt. De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de opdrachtgever.
9.9	Jaarlijks vindt er een leveranciersbeoordeling plaats waar de leverancier in ieder geval beoordeelt op: Uitvoering diensten, correcte levering, communicatie, leveringstijdstip, klantvriendelijkheid, adequate maatregelen bij klachten, afhandelingen retourneren, correctheid facturen, prijstelling (Index), continuïteit, garanties.
10.	Downscaling Gedurende de looptijd van de overeenkomst is GGD HN gerechtigd 6 koelkasten kosteloos te retourneren. Opzegtermijn voor deze 6 koelkasten is 1 kalendermaand. Upscaling Bijplaatsing van koelkasten gedurende de looptijd van deze overeenkomst is mogelijk tegen dezelfde condities. Ongeacht de plaatsingsdatum is de einddatum van alle koelkasten gelijk op expiratedatum contract. U zet bij voorkeur second life in zodat maandelijkse kosten gelijk blijven. Indien geen second life koelkast beschikbaar is en een nieuwe koelkast geleverd moet worden, geldt: 1e en 2e jaar: tegen tarief conform prijsbijlage 3e jaar: opslag 25% op overeengekomen tarief 4e jaar: opslag 50% op overeengekomen tarief 5e jaar: opslag 75% op overeengekomen tarief
11.	Klachtenregeling De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Door middel van een klachtenregeling garandeert u een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachtenregeling voldoet aan de volgende eisen: - Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd; - Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor; - De betrokken medewerker mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt;
12.	U faciliteert incidentele levering en ondersteuning bij groepsvaccinaties door levering van gekoelde vaccinkoelkasten, gekoelde unit in voertuig, koelboxen en transport van vaccin. Kosten hiervan zijn separaat vermeld in de prijsbijlage.
13.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Inschrijver welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever.

	Opdrachtgever informeert ook inschrijver ook opdrachtnemer bij veranderingen in bedrijfsvoering.
14.	Voor alle vaccinkoelkasten geldt dat de volgende informatie via een digitaal portaal te raadplegen is via de website van Opdrachtnemer. De volgende informatie dient via het digitaal portaal geraadpleegd te kunnen worden: 1. De locatie gegevens van de GGD, het type koelkast, GGD afdeling, etage en ruimtenummer waar de koelkast voor gebruikt wordt voor temperatuurregistratie- en Alarmeringssysteem. 2. Ruimte- en product temperatuur. De meetwaarde moeten bij voorkeur realtime te raadplegen zijn (maar in ieder geval per minimaal 1 minuut en maximaal 5 minuten); 3. De ruimte- en product temperatuur kunnen in een grafiek per vaccinkoelkast worden weergegeven zodat temperatuurverloop inzichtelijk is. Deze staat standaard ingesteld op een week en kan aangepast worden op gewenste periode; 4. Selecties maken van tijdeenheden; 5. De temperatuurmetingen dienen te converteren te zijn naar een PDF overzicht; 6. Status van het temperatuurregistratie- en alarmeringssysteem 7. Minimale en maximale waarden per temperatuurregistratie- en alarmeringssysteem. Hierbij zijn voor de ruimtetemperatuur de minimale waarde 2 graden en de maximale waarde 14 graden en voor de producttemperatuur zijn de minimale waarde 3 graden en de maximale waarde 8 graden; 8. Laatst gemeten waarde per temperatuurregistratie- en alarmeringssysteem.
15.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle informatie en de eventuele gegevensoverdrachten beveiligd zijn.
	Vaccinkoelkasten
16.	De vaccinkoelkasten moeten voldoen aan de kwaliteitseisen conform DIN 58345 en 13221 of vergelijkbaar, waarbij Opdrachtnemer de vergelijkbaarheid aantoont.
17.	Alle vaccinkoelkasten zijn voorzien van een temperatuurddisplay, GPRS back-up verbinding, TCP verbinding data en verbonden met een eigen meldkamer. Opdrachtnemer biedt ten minste vier inhoudsvarianten vaccinkoelkasten aan, waarbij Opdrachtgever wil benadrukken dat het maximale afmetingen betreft zodat de vaccinkoelkasten op iedere locatie te plaatsen zijn: De netto capaciteit in een range moet zitten tussen de 100 en 400 liter De varianten moeten voldoen aan de binnen de <u>maximale</u> maatrang van: 200x70x105cm (hxbxd)
18.	De vaccinkoelkasten zijn uitgerust met een display waarop de temperatuur zichtbaar is en van de hele voorgaande maand uit het geheugen gelezen kan worden.

	De temperatuur staat ingesteld op 5 °C. De display en de handleiding van de display is gebruiksvriendelijk, d.w.z. kort en duidelijk op een A4 beschreven.
19.	De vaccinkoelkast moet zo zijn uitgevoerd dat desgewenst, ter controle van de producttemperatuur en temperatuurverloop geregistreerd kan worden.
20.	De vaccinkoelkast heeft een akoestisch en optisch alarm zodra de temperatuur lager wordt dan +2 graden of hoger dan +8 graden. Het akoestisch alarm moet uitgezet kunnen worden.
21.	De vaccinkoelkasten hebben een aparte (eigen) aansluiting op het elektriciteitsnet, via een aparte wanddoos, zonder randapparatuur zoals computers, kopieerapparaten of ander apparaten. De toevoer van de stroom wordt dus niet gedeeld met andere snoeren/stekkers. Om te voorkomen dat het per ongeluk uitgetrokken wordt, dient de wanddoos herkenbaar gemaakt worden met een kleur of sticker door opdrachtnemer. Bij plaatsing van de koelkasten zal opdrachtnemer dit aanbrengen.
22.	De vaccinkoelkasten hebben een automatisch herstel van de (reeds ingestelde) gebruikersinstellingen, na een netspanningsuitval.
23.	De Opdrachtnemer biedt AAA merk vaccinkoelkasten aan die voldoen aan DIN 58345 en 13221 inclusief de volgende specificaties: - Ledverlichting, klasse A+ / A++ / A+++ of hoger; - Energieklasse, minimaal klasse A+; - De behuizing aan de buitenkant is wit; - Beveiliging tegen bevriezen; - Dynamisch koelsysteem (sensor overcapaciteit); - Geforceerde luchtcirculatie; - Gelijksluitende cilinders; - Verdampers die afzonderlijk is geplaatst en niet in de wanden van de apparatuur is ingebouwd; - Schakelknop die de ventilatie uitschakelt bij een open deur. - Maximaal 55 dBA geluidsemissie. - -zijn voorzien van minimaal twee wielen en twee stelpoten - De lades en/of rekken zijn zodanig vormgegeven, dat voorkomen wordt dat producten de zijwand of achterwand raken, dit ter bescherming van het product/vaccin. - Er zijn sloten op de deuren. Sleutels en reservesleutels zijn beschikbaar bij de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor een mogelijkheid om de sleutels van de vaccinkoelkast aan de zijkant te kunnen opbergen doormiddel van een geplastificeerd mapje
24.	Alle aangeboden varianten moeten beschikken over een CE markering.
25.	Alle vaccinkoelkasten worden geleverd met Nederlandstalige garantiepapieren en Nederlandstalige handleiding.
26.	De inrichting en voorzieningen van de vaccinkoelkasten zijn als volgt: - deuren, met deurstellingen, zodat de draairichting aan te passen is naar links of rechts. - stelpoten waarmee een vaccinkoelkast waterpas gezet kan worden; - lengte van het aansluitsnoer is minimaal 2,20 meter.
27.	De vaccinkoelkasten worden niet in de zon, dichtbij een verwarmingsbron of in een omgeving lager dan 10 °C geplaatst, en niet in een kleine, nauwe ruimte, waar te weinig ventilatie is. De vaccinkoelkasten worden alleen geplaatst in ruimtes waarin afzuiging van ventilatie aanwezig is.
28.	Indien een vaccinkoelkast minimaal twee (2) storingen aan de apparatuur, per jaar laat zien, neemt Opdrachtnemer de vaccinkoelkast kosteloos retour en levert tevens kosteloos een nieuwe vaccinkoelkast. Dit geldt voor de gehele contractduur (inclusief eventuele verlengingsopties).

29.	Gezien de looptijd van de overeenkomst is het toegestaan om second life apparatuur in te zetten, mits de continuïteit en kwaliteit van het bewakingsproces geen verhoogd risico lopen ten opzichte van eenzelfde situatie met nieuwe apparatuur.
30.	Minimaal iedere 60 minuten wordt een testmelding verzonden en geregistreerd om te monitoren of de verbinding tussen meldkamer en vaccinkoelkast nog werkt.
31.	Alle vaccinkoelkasten worden uitgevoerd met een rooster aan de onderzijde waardoor vaccins nooit op de bodem komen te liggen en de lucht circulatie gewaarborgd blijft.
32.	De binnen- en buitenkant van de vaccinkoelkasten dienen te zijn uitgevoerd in een gladde materie en is bestand tegen water, schoonmaak- en desinfecteermiddelen.
Dagkoelkasten	
33.	De dagkoelkasten zijn uitgerust met een digitaal display waarop de temperatuur zichtbaar is met een min/max en van de hele voorgaande dag uit het geheugen gelezen kan worden. Het display is bedienbaar middels druktoetsen. De temperatuur staat ingesteld op 5 °C. De display en de handleiding van de display is gebruiksvriendelijk, d.w.z. kort en duidelijk op een A4 beschreven
34.	De Opdrachtnemer biedt dagkoelkasten aan die voldoen aan de volgende specificaties: - Ledverlichting; - Energieklasse, minimaal klasse A+; - De behuizing aan de buitenkant is wit; - Beveiliging tegen bevriezen; - Optisch en Akoestisch temperatuur alarm (zonder doormelding) - Onderbouwbaar, tegen muur plaatsbaar en tussenbouwbaar - Maximaal 45 dBA geluidsemissie. - De koelkast heeft geen opslag-vakken in de deur - Netto capaciteit minimaal 100 liter - Voorzien van een kinderbeveiliging
35.	De inrichting en voorzieningen van de dagkoelkasten zijn als volgt: - deuren, met deurstellingen, zodat de draairichting aan te passen is naar links of rechts. - 3 draagplateaus - stelvoeten waarmee een dagkoelkast waterpas gezet kan worden; - lengte van het aansluitsnoer is minimaal 150cm meter.
36.	De aangeboden dagkoelkast valt binnen de (buiten) maatrange van: Hoogte: 80-85 cm Breedte: 58-65cm Diepte (inclusief wandafstand): 59-70cm
37.	Gezien de looptijd van de overeenkomst is het toegestaan om second life apparatuur in te zetten, mits de continuïteit en kwaliteit van het bewakingsproces geen verhoogd risico lopen ten opzichte van eenzelfde situatie met nieuwe apparatuur.
Personeel	
38.	Opdrachtnemer ziet er op toe dat de uitvoering Opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde Eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
39.	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de Opdrachtgever opdrachtgever komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.

40.	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij Opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Alle medewerkers voorzien van een VOG dit overzicht wordt overhandigd aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
41.	De Opdrachtgever kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers. De door de overheid aan de Opdrachtgever opgelegde boetes zullen worden vergoed door Opdrachtnemer.
42.	Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.
Eisen levering en afvoer vaccinkoelkasten	
43.	De vaccinkoelkasten dienen volledig en gebruiksklaar opgeleverd te worden op een nader door Opdrachtgever aan te wijzen locatie. Deze worden gekoeld vervoerd en geplaatst.
44.	De Opdrachtnemer garandeert een ongestoorde levering van de aangeboden apparaten gedurende contractduur. - Het leveren van een vaccinkoelkasten dient op afspraak plaats te vinden. De Opdrachtgever dient uiterlijk 48 uur voor de levering op locatie de opdrachtnemer hiervan op de hoogte te stellen.
45.	De levertermijn van de standaard vaccinkoelkast bedraagt maximaal 7 (zeven) werkdagen na opdracht
46.	Verplaatsing van vaccinkoelkasten, veranderen en/of verplaatsen van alarmaansluitingen en/of afkoppelingen van systemen, dienen vooraf met Opdrachtnemer te worden overlegd. Bij het zelfstandig uitvoeren van deze werkzaamheden zonder overleg met Opdrachtnemer, zullen deze werkzaamheden voor eigen risico en rekening van Opdrachtgever komen en vervalt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer
Onderhoud vaccinkoelkasten - dagkoelkasten	
47.	Opdrachtnemer draagt zorg voor jaarlijks onderhoud van de vaccinkoelkasten en dagkoelkasten.
48.	Onder onderhoud wordt verstaan: • Eenmaal per jaar controle en vervangen van onderdelen waar nodig. • Van het onderhoud dient een digitaal logboek bijgehouden te worden welke middels de portal inzichtelijk is. • Het onderhoud is inclusief benodigde onderdelen, welke tijdens de onderhoudsbeurten vervangen dienen te worden en onderhoud tijdens gemelde storingen tussendoor.
49.	Onderhoudsmonteurs zijn gecertificeerd voor het plegen van onderhoud aan de koelkasten.
50.	Als een gecontroleerde vaccinkoelkast is goedgekeurd voor onderhoud, dient een controle sticker te worden aangebracht. Op de controle sticker dienen de volgende punten te worden vermeld: • Goedgekeurd; • Controle maand en jaar; • De volgende controle (maand en jaar);

	• Het identificatie nummer van de vaccinkoelkast; • Het logo van Opdrachtnemer.
51.	Binnen 5 werkdagen na het onderhoud wordt door Opdrachtnemer per vaccinkoelkast een keuringsrapport aangeleverd. In het rapport dient het volgende vermeld te zijn: - De datum van het onderhoud; - Locatie van de desbetreffende vaccinkoelkast(en); - Ruimtenummer van de locatie; - Identificatienummer van de vaccinkoelkast(en); - De vervolgacties en hetgeen vervangen/gerepareerd is. - De rapporten zijn per vestiging terug te vinden in het online portal
52.	Opdrachtnemer heeft uitgebreide kennis van de vaccinkoelkasten en is in staat om bij diversiteit van vaccinkoelkasten alles uit te voeren op verschillende locaties van Opdrachtgever. De monteurs zijn hiervoor gecertificeerd.
53.	Bij het (preventief) onderhoud van de vaccinkoelkasten worden ten minste de volgende onderdelen gecontroleerd en onderhouden: • Casco, mechanische- en elektrische onderdelen; • Controle opstelling, d.w.z. vrij i.v.m. luchtcirculatie. • Controle op reinigen van de interne ventilator • Controle van ophanging- en sluiten van de deur • Controle van het contact van de deurschakelaar • Controle van het deurrubber • Controle van de interieurverlichting (indien aanwezig) • Controle van de afvoer van het dooiwater en de opvangbak • Controle van het relais • Controle afvoerbuisverwarming van het ontdooisysteem • Controle bedieningspaneel op beschadigingen, zo nodig vervangen • Controle ontdooiverwarming (indien aanwezig) • Controle deurverwarming (indien aanwezig) • Controle ontdooiklok (indien aanwezig) • Temperatuurregeling en sensoren: • Controle van de temperatuurregeling en temperatuurdisplay en registreren van afwijkingen m.b.v. gekalibreerde meetapparatuur • Controle van de temperatuursensoren en registreren van afwijkingen m.b.v. gekalibreerde meetapparatuur • Controle van de temperatuurschrijver (indien aanwezig) en registreren van afwijkingen m.b.v. gekalibreerde meetapparatuur • Controle setpoint • Controle instelling H- en L-temperatuur alarmgrenzen • Koelsysteem: • Controle op eventuele lekkages van het koelsysteem • Controle van de compressor • Controle en reinigen
54.	De achterzijde van de vaccinkoelkast en de vloer onder de vaccinkoelkast dient tijdens het jaarlijks onderhoud gereinigd te worden met een vochtige microvezeldoek in verband met hygiëne. De medewerkers en schoonmakers van Opdrachtgever zijn namelijk niet bevoegd om de vaccinkoelkasten te verplaatsen.
	Onderdelen en werkzaamheden
55.	Opdrachtnemer zorgt zelf voor de benodigde test- en meetapparatuur voor genoemde werkzaamheden.
56.	Het jaarlijks controleren, onderhouden, en repareren dient op alle genoemde locaties van Opdrachtgever plaats te vinden, zonder het verstoren van de operationele processen van Opdrachtgever.

57.	Er dient uitsluitend gebruik te worden gemaakt van originele onderdelen. Slechts indien geen afbreuk wordt gedaan aan de algemeen geldende kwaliteitsnorm, kan hiervan worden afgeweken. Afwijking van gebruik van originele onderdelen wordt vooraf afgestemd door Opdrachtgever en mag geen invloed hebben op de afgegeven garantie op de vaccinkoelkasten.
58.	De Opdrachtnemer dient, voor eigen rekening en risico, zorg te dragen voor een optimale onderdelenvoorraad om zo tijdige uitvoering van de opdracht te garanderen.
59.	Alle koelkasten dienen bij aanvang van de opdracht te worden opgenomen in een jaarplanning aan de hand waarvan de controle en onderhoud wordt uitgevoerd. Deze planning wordt gemaakt door de Opdrachtgever en gedeeld met de opdrachtnemer. We gaan uit van het tijdig uitvoeren van noodzakelijke controle en onderhoud. Afwijken van de planning is alleen mogelijk na overleg en goedkeuring door Opdrachtgever.
60.	Opdrachtnemer dient een jaarplanning in de maand december voor het komend jaar digitaal aan te leveren bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft hiervoor geplande weeknummers door. De facilitaire dienst van de GGD zal hierop een definitieve planning per vestiging maken.
61.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen vaccinkoelkasten worden vervangen / toegevoegd / ingeleverd. In onderling overleg zal vervanging / reparatie uitgevoerd worden naar aanleiding van de controle en onderhoud van deze vaccinkoelkasten.
62.	Evt. software updates dienen kosteloos te worden geïmplementeerd door Opdrachtnemer gedurende de hele looptijd van het contract inclusief evt. verlenging. Opdrachtgever wordt hiervan tevoren op de hoogte gesteld minimaal 1 week van te voren.
Bewaking / Alarmering, monitoring	
63.	Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever de meldkameraansluiting en alarmopvolging van de vaccinkoelkasten verzorgen. Opdrachtgever zal volledige medewerking verlenen om de uitvoering hiervan mogelijk te maken. Met de verificatie van de alarmmeldingen conform het protocol "Alarmopvolging (zie bijlage)vaccinkoelkasten binnen en buiten kantoor tijden GGD Hollands Noorden wordt voldaan aan de gestelde prestatie-eisen voor de meldingen zoals vastgelegd in dit document alsmede aan de voorwaarden genoemd in de Richtlijn koude keten van het RIVM/DVP of andere vaccinleverancier.
64.	Opdrachtnemer beschikt over een eigen meldkamer en alarm doormeldsysteem om de aangesloten koelingen te bewaken en monitoren. De meldkamer wordt uitsluitend gebruikt voor aansluitingen op vaccinkoelkasten
65.	Bij meldingen zullen de daartoe opgeleide medewerkers van Opdrachtnemer, de melding beoordelen en conform protocol de opvolging (doen) uitvoeren conform de Cold chain richtlijnen van het RIVM.
66.	De storingen zullen direct via IP of GPRS melding in de alarmcentrale van Opdrachtnemer binnenkomen. De alarmcentrale is telefonisch 24/7 bereikbaar. Daarnaast zal de Opdrachtgever het calamiteitennummer beschikbaar stellen aan de opdrachtnemer.
67.	Opdrachtgever zal alle sleutels ter beschikking stellen die Opdrachtnemer toegang geven tot de vaccinruimte waar de vaccinkoelkast zich bevindt ingeval van storing, dat wil zeggen sleutels van de locatie, van de deuren naar de ruimte en daar waar nodig codes voor het uitzetten van alarmering. De opdrachtnemer draagt zelf zorg voor een moedersleutel van de vaccinkoelkast.
68.	Standaardvragen bij vaccin-incidenten, kunnen beantwoord worden door Opdrachtnemer, met behulp van de informatie en rapporten over temperatuurverloop, hoogste en/of laagste temperatuur, oorzaak, etc.). Rapporten worden bewaard tot 5 jaar terug in de database van Opdrachtnemer.
69.	U hanteert een responstijd van maximaal 0,5 uur na ontvangst storingsmelding. Indien uitruk nodig is om de veiligheid van de vaccins te waarborgen, bent u uiterlijk 1,5-2 uur na ontvangst van de storingsmelding ter plaatse. Op werkdagen tussen 8:00 - en 17:00 uur de GGD Servicedesk en buiten werkdagen, feestdagen en weekenden GGD HN calamiteitendienst.

70.	Overmacht: Bij de navolgende calamiteiten spreken we van overmacht en deze storingen vallen niet binnen de werkzaamheden van dit contract: Langdurige stroomstoring in een regio Langdurige internetstoring In geval van overmacht situaties en calamiteiten treedt u in overleg met opdrachtgever om te bepalen welke actie ondernomen dient te worden. Per situatie zal bekeken worden of eventuele additionele kosten in rekening kunnen worden gebracht.
71.	Bij storingen en calamiteiten dient u tijdig te zorgen voor reparatie dan wel vervangende, gelijkwaardige koelvoorziening op de betreffende locatie. Vervangende koelvoorziening wordt dan geplaatst de eerst volgende werkdag voordat het bureau op de betreffende locatie begint zodat er geen verstoringen ontstaan in het primair proces.
72.	Doorberekening van onnodige werkzaamheden op basis van uurtarief en voorrijkosten bij: • Wijziging van alarmcodes zonder dat dit bij Opdrachtnemer bekend is, waardoor toegang tot het pand onmogelijk is • Geen toegang kunnen krijgen tot locatie • Open laten staan van de koelkastdeur door medewerkers van de opdrachtgever • Een door een medewerker van de opdrachtgever veroorzaakt alarm • Door aantoonbare nalatigheid van eigenaar en/of verkeerd gebruik door de medewerker van Opdrachtgever Indien een medewerker van de opdrachtnemer een toegangsalarm van de GGD locatie veroorzaakt en dit niet direct meldt aan de calamiteitendienst worden de kosten voor de alarmopvolging bij opdrachtnemer in rekening gebracht, tenzij aantoonbaar is dat het geen nalatigheid betreft van de medewerker van opdrachtnemer.
73.	De meldkamer van Opdrachtnemer zal 24 uur per dag de alarmmelding verzorgen. Bij alarmmeldingen schakelt opdrachtnemer naar opdrachtgever t allen tijden. Opdrachtnemer neemt na 30 minuten opnieuw contact op met opdrachtgever als het alarm nog steeds afgaat. Als Opdrachtnemer binnen 1,5 uur (inclusief de vermelde 30 min) geen reactie krijgt van opdrachtgever en het alarm nog steeds afgaat, gaat Opdrachtnemer uitrijden en neemt zelf maatregelen om de vaccins veilig te stellen. Middels een mail zal opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gesteld over acties en maatregelen die zijn genomen.
74.	Bij een temperatuurover- of onderschrijding zal opdrachtnemer werken via het protocol welke is opgesteld door opdrachtgever en daar naar handelen.

75.	Bij een vaccin-incident binnen kantoortijden, wordt contact opgenomen met de facilitaire servicedesk via servicedesk-fd@ggdhn.nl of telefonisch via 088-0100515
76.	Een temperatuurstoring heeft een ingebouwde vertraging van 5 (vijf) minuten alvorens de meldkamer actie onderneemt. Een temperatuurstoring heeft altijd 1e prioriteit, dat wil zeggen dat direct contact wordt opgenomen met de servicedesk in de dag situatie tussen 08:00 en 17:00 uur. In avond, nacht en weekend neemt de meldkamer contact op het met calamiteitennummer van de GGD 088-0100511 dan krijg je dienstdoende medewerker aan de telefoon Een uitruk vindt plaats wanneer geen direct uitzicht op herstel is. De monteurs van Opdrachtnemer zullen binnen 1,5 uur aanwezig zijn op de locatie, alle locaties bevinden zich binnen het werkgebied van de GGD Hollands Noorden om de storing te verhelpen of de vaccins veilig te stellen Als de monteur ter plaatse de storing niet kan herstellen zal opdrachtnemer een tijdelijke vaccinkoelkast hiervoor in de plaats zetten. Bij een stroomstoring in een bepaald gebied zal opdrachtnemer vaccins borgen (conform cold chain richtlijnen RIVM) naar een andere locatie bij de GGD HN in overleg met opdrachtgever. De opdrachtnemer draagt zorg dat de vaccins retour komen op de betreffende locatie voordat het eerst volgende bureau draait. Als voorbeeld als er een stroomstoring plaats vindt op een zaterdag, zorgt opdrachtnemer dat de vaccins op maandag voor 08:00 uur retour zijn in de vaccinkoelkast. Mits de stroomstoring is opgelost.
Managementinformatie	
77.	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van de Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per maand), waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen: 1. Uitvoering Opdracht in zijn algemeenheid 2. Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) 3. Bijzonderheden m.b.t. (omvang) Opdracht 4. Uitgevoerde verbeteracties en resultaat 5. Overzicht geplande verbeteracties 6. Responsetijden 7. Omvang Opdracht 8. Overzicht aanvullende werkzaamheden 9. Performance 10. Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de performance
78.	11. Opdrachtnemer houdt per ingangsdatum en gedurende de gehele contractperiode een up-to-date digitaal register 'geleverde vaccinkoelkasten' bij. 12. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt de opdrachtnemer dit bij in een up-to-date digitaal register
Facturatie	
79.	Facturatie geschiedt digitaal. Facturen dienen per e-mail aangeleverd te worden via crediteuren@ggdhn.nl
80.	U factureert eenmaal per maand. De factuur is een verzamelfactuur, waarop in ieder geval is uitgesplitst: GGD HN Afdeling Locatiecode Aantal en type koelkast Bedrag per koelkast U kunt dit op de factuur vermelden of in een meegeleverde bijlage in xls-formaat. U dient uw factuur en eventuele bijlage digitaal aan te leveren via crediteuren@ggdhn.nl

81.	De door u geoffreerde prijs is een all-in tarief exclusief BTW. In dit tarief zijn alle kosten voor uitvoering van de omschreven leveringen en diensten opgenomen.
82.	Alle kosten voor preventief en correctief onderhoud zijn verwerkt in het aangeboden all-in tarief.
Communicatie	
83.	Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal, evenals opdrachtnemer rapportages en facturen en overige informatie digitaal toezendt aan het door de opdrachtgever bekend te maken digitale adres(-sen).
84.	Opdrachtgever wenst korte lijnen en een persoonlijk contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hiertoe zorg dragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening en facturatie.
85.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de raamovereenkomst.