

Bijlage: Programma van Eisen en Wensen

In het programma van eisen en wensen wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Het Programma van Eisen: gunningseisen (voorwaarden waaraan de Inschrijver dient te voldoen, wil zij in aanmerking komen voor gunning)
- Het Programma van Wensen: (sub)gunningscriteria waarmee door Inschrijver punten gescoord kunnen worden

Inschrijver gaat door in te schrijven akkoord met de gestelde eisen in het programma van eisen. Eisen en wensen zoals gesteld in het “programma van Eisen en Wensen”, als bijlage gepubliceerd op TenderNed (onderhavig document), maken onlosmakelijk deel uit van de aanbesteding en dienen dan ook volledig te worden ingevuld door Inschrijver en maken deel uit van de Inschrijving.

1. Programma van EISEN

Programma van Eisen: Algemeen

Nr	Algemene eisen
Alg.01	De Inschrijver draagt zorg voor de medische ge- en verbruiksartikelen (hierna: artikelen) bij VRNHN, op basis van consignatievoorraad. Dit houdt in dat de artikelen in beheer zijn van VRNHN, maar eigendom zijn van Inschrijver. Het eigendom van de consignatievoorraad wordt overgedragen wanneer er door VRNHN uit de voorraad artikelen worden gebruikt. Ongebruikte voorraden in een magazijn kunnen aan de leverancier worden geretourneerd. Deze manier van voorraadbeheersing door Inschrijver garandeert de VRNHN dat er altijd voorraad van een artikel beschikbaar zal zijn tussen het tussen VRNHN en Inschrijver overeen te komen minimum- en maximumniveau, en dat deze artikelen worden opgeslagen in de aangewezen voorraadkasten. VRNHN is niet in het bezit van de artikelen, en betaalt voor de artikelen wanneer deze wordt gebruikt.
Alg.02	Inschrijver garandeert dat de uitvoering van de opdracht en alle te leveren artikelen, ook na transport en opslag, voldoen aan de voor deze opdracht vigerende relevante nationale en Europese wet- en regelgeving NEN-normering en CE-markering waaronder de nieuwe Europese regels voor medische hulpmiddelen (MDR).
Alg.03	Bovenstaande eis, eis Alg.02, geldt voor alle (aanvullende) artikelen/materialen die VRNHN geleverd krijgt, zie Bijlage 2 Totaallijst en Prijzenblad Medische verbruiksartikelen en bijlage 3 Speciaaltjes en Nihil gebruik.
Alg.04	Alle te leveren artikelen dienen nieuw te zijn en (indien van toepassing) in originele verpakking. Het leveren van tweedehands/gebruikte artikelen is niet toegestaan.
Alg.05	De artikelen hebben op het moment van levering een minimale houdbaarheid van 12 maanden, tenzij dit aantoonbaar niet mogelijk is. Uitgezonderd van de artikelen genoemd in bijlage (speciaaltjes), deze artikelen hebben een minimale houdbaarheid van 2 jaar op het moment van levering.
Alg.06	De Inschrijver draagt er op artikelniveau zorg voor dat de door hem te leveren artikelen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van hetzelfde merk en type zijn zoals gespecificeerd bij inschrijving. Indien bepaalde artikelen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst niet meer leverbaar zijn dan zal de Inschrijver hierover direct in overleg treden met de VRNHN. Een eventueel vervangend artikel kan alleen worden geleverd na voorafgaande goedkeuring van de VRNHN. Een vervangend artikel heeft minstens dezelfde kwaliteit. Vervangende artikelen hebben nimmer prijsconsequenties voor de VRNHN (worden ten hoogste tegen dezelfde prijs geleverd).
Alg.07	De Inschrijver houdt VRNHN actief (maandelijks) op de hoogte over een eventueel niet te leveren artikel en wanneer dit artikel weer terugkomt in VRNHN assortiment.
Alg.08	Naast genoemde artikelen, in bijlage 2 en 3, kan VRNHN Inschrijver verzoeken om andere artikelen te leveren, bijv. een ander merk, type, etc.
Alg.09	Het onderhoud van de consignatievoorraad wordt door Inschrijver op basis van een schaduwvoorraad 1 op 1 omgeruild op locatie van VRNHN. De schaduwvoorraad van de Inschrijver dient volledig compatible te zijn met de voorraad van VRNHN.
Alg.10	Over-bevoorradingsen en artikelen niet gestald in de kast worden per direct door Inschrijver teruggenomen.
Alg.11	Van alle te leveren artikelen dienen testrapporten, certificaten en gebruikshandleidingen, voor zover van toepassing, in de Nederlandse taal bij levering te zijn bijgesloten. Dit geldt tevens bij tussentijdse updates, herzieningen en afwijkende gebruikersvoorschriften (in Nederlandse taal aan te leveren).

Nr	Algemene eisen
Alg.12	Na gunning – tijdens de bezwaarperiode – heeft VRNHN een verificatiegesprek met de beoogd Inschrijver. Tijdens dit gesprek verstrekt Inschrijver aan VRNHN een gedetailleerd (concept) plan van aanpak ten aanzien van de implementatie van de overeenkomst. Het plan van aanpak dient minimaal inzicht te geven in de onderdelen; - rolverdeling, rapportages, communicatie intern, wie is kartrekker van de implementatie, etc. - inregelen dienstverlening en processen, o.a. (basis) assortiment, minimum hoeveelheden (zie bijlage 6 Minimum aantal gebruiksartikelen ambulanceposten voor het huidige inzicht), bestelprocessen, vaste bevoorradingsmoment(en), schaduwvoorraad, spoedleveringen, training etc., opgave van contactpersonen met contactgegevens en voorstellen voor distributie en retourneren; - benodigde resources (rollen en uren vanuit VRNHN en Inschrijver); - wijze waarop geborgd wordt dat de implementatie deadline gehaald wordt; - wijze waarop terugkoppeling naar VRNHN geborgd wordt; - mogelijke risico's tijdens implementatie en bijbehorende beheersmaatregelen; - continuering reguliere (operationele) werkzaamheden VRNHN. Het voldoen aan gehele programma van eisen wordt tijdens het verificatiegesprek afgestemd. Onderwerpen waar extra op ingezoomd wordt zijn; het proces omtrent de communicatie, wetgeving (MDR), logistiek. Eén week na definitieve gunning ontvangt VRNHN het definitieve plan van aanpak.
Alg.13	Alle kosten die gepaard gaan met de implementatie zijn voor rekening van Inschrijver.
Alg.14	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is er vanuit de Inschrijver één vast centraal aanspreekpunt en één vaste vervanger.
Alg.15	Inschrijver verklaart en toont aan dat zij met haar medewerkers contractueel een geheimhoudingsbepaling heeft afgesproken, dan wel een geheimhoudingsverklaring heeft laten ondertekenen;.
Alg.16	Inschrijver verklaart dat zij enkel die medewerkers inzet voor het uitvoeren van de opdracht, het aanvullen van de voorraadkasten aanvullen, die ten aanzien van die werkzaamheden beschikken over een geldige VOG.
Alg.17	De huidige magazijnkasten (inclusief laden) zijn eigendom van VRNHN. Voor een indruk, zie bijlage 4, Voorbeeld voorraadkasten post Wognum.
Alg.18	De VRNHN maakt gebruik gemaakt van de LifePak15 monitor/defibrillator van Stryker. Indien mogelijk wil VRNHN (tijdens het verificatiegesprek met Inschrijver) afspraken maken omtrent mogelijke afname van alle accessoires en benodigde artikelen, die nodig zijn voor het gebruik van de Lifepak 15 monitor/defibrillator van Stryker, voorheen Physio-control. Deze specifieke artikelen zijn door Stryker voorgeschreven en als enige compatible met de LP15. Mocht deze monitor/defibrillator tussentijds veranderen, dan wil VRNHN daarop aanpassingen kunnen doorvoeren in het assortiment met gegunde partij. Indien dat niet haalbaar is door bijvoorbeeld een beperking van verkooppunten door Stryker zelf, is VRNHN vrij om deze artikelen elders te betrekken.

Programma van Eisen: Productspecificatie en assortiment

Nr	Eisen productspecificatie en assortiment
Pea.01	De diverse artikelen waar de eisen op van toepassing zijn, zijn opgenomen in Bijlage 2 Totaallijst en Prijzenblad Medische verbruiksartikelen en bijlage 3 Speciaaltjes en Nihil

Nr	Eisen productspecificatie en assortiment
	gebruik. Daar waar merknamen worden genoemd dient het desbetreffende product van dat specifieke merk geleverd te worden.
Pea.02	De Inschrijver informeert VRNHN proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen op artikelniveau. Dit is tevens onderdeel van gesprek tijdens het repeterende leveranciersgesprek, zie bijlage 5 (concept) agenda Leveranciersgesprekken medische gebruiksartikelen.
Pea.03	In het geval dat artikelen tijdelijk dan wel blijvend niet meer leverbaar zijn, wordt de VRNHN daarvan direct op de hoogte gesteld. Zie in dit kader tevens eis Alg.07.
Pea.04	In geval artikelen tijdelijk dan wel blijvend niet meer leverbaar zijn, dan garandeert de Inschrijver een gelijkwaardig alternatief te kunnen en gaan leveren met tenminste dezelfde kwaliteit en dezelfde verpakkingseenheid, tegen ten hoogste dezelfde prijs. Inschrijver heeft hierbij een inspanningsverplichting VRNHN waar mogelijk te voorzien van een tijdelijk, doch passend alternatief. Alternatieve artikelen worden alleen na goedkeuring vooraf van VRNHN geaccepteerd.
Pea.05	De Inschrijver stelt voor VRNHN een online catalogus / bestelomgeving beschikbaar middels een OCI koppeling, waarin het assortiment staat dat gelijk is aan de lijst met artikelen in Bijlage 2 Totaallijst en Prijzenblad Medische verbruiksartikelen en Bijlage 3 Speciaaltjes en Nihil gebruik, voor nabestellingen en spoedbestellingen. Na gunning zal met gegunde leverancier afspraken worden gemaakt met de ICT afdeling van VRNHN, waarin de technische uitwerking van de OCI koppeling verder zal worden ingeregeld.
Pea.06	Uitbreiding van het vastgestelde assortiment geschiedt uitsluitend in overleg met VRNHN en na akkoord van de VRNHN
Pea.07	Inschrijver draagt zorg voor consequente indeling, opberging en herkenbaarheid van de artikelen. Vanwege uniformiteit binnen de Ambulancezorg worden alle medische magazijnen maximaal uniform ingedeeld.

Programma van Eisen: Proces, levertijd en nabestellingen

Nr	Eis proces, levertijd en nabestellingen
Pln.01	De leveringsvoorwaarden voor de artikelen is Delivered Duty Paid (Incoterms 2020). Levering vindt plaats op diverse locaties van de VRNHN in Nederland (inclusief Texel).
Pln.02	Het logistieke bestelproces, van levering tot aanvulling en het zorgen dat er geen tekorten zijn, ligt volledig in handen van Inschrijver en is daarvoor ook verantwoordelijk. zie ook eis Alg.01. VRNHN moet gegarandeerd zijn van minimum voorraden, ter indicatie van de huidige hoeveelheden, zie bijlage 6 Minimum aantal gebruiksartikelen ambulanceposten. Het is aan de Inschrijver om een goede inschatting te maken van de minimum en maximum hoeveelheden. VRNHN maakt onderscheid tussen 'reguliere artikelen' en 'niet-standaard artikelen', zie Bijlage 2 (standaard artikelen) Totaallijst en Prijzenblad Medische verbruiksartikelen en bijlage 3 (niet-standaard artikelen) Speciaaltjes en Nihil gebruik
Pln.03	Inschrijver komt op locatie van VRNHN en wisselt de magazijnkasten om, door middel van de schaduwkasten, om te ruilen. De voorraad voor een aantal artikelen wordt apart gecheckt, besteld en aangevuld door Inschrijver. (deze artikelen liggen op een andere plek(ken) dan in de reguliere magazijnkasten.)
Pln.04	Inschrijver is verantwoordelijk voor de hygiëne van de voorraadkasten en houdt deze bij middels een aftekenlijst. De hygiëne is ook onderwerp van gesprek tijdens de leveranciersbeoordeling.

Nr	Eis proces, levertijd en nabestellingen
Pln.05	Per locatie heeft Inschrijver vaste leverdata/momenten. Deze momenten zijn door VRNHN vooraf in te zien per magazijn. Bijv. een fysieke lijst op de deur. Het is aan Inschrijver om deze momenten, in overleg met VRNHN, te bepalen. Doel hiervan is dat VRNHN altijd voldoende voorraad heeft, passend bij de huidige magazijnruimte van VRNHN, op alle locaties, uitgevoerd middels een schaduwvoorraad.
Pln.06	VRNHN voert steekproeven uit op de geleverde aantallen bij levering en controle op in rekening gebrachte aantallen/artikelen. Het is daarom van belang dat Inschrijver op de voorraadkasten de inhoud, ook in aantallen, inzichtelijk maakt.
Pln.07	Inschrijver vervult de opdracht op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Binnen dit tijdvak vinden ook de (na)leveringen van de artikelen plaats.
Pln.08	De levertijd van (na) bestellingen van VRNHN -niet zijnde consignatie voorraad van Inschrijver- is maximaal 3 dagen na opdracht (zie tevens eis Pea.05).
Pln.09	Bij onvoorzien of plots tekort aan een bepaald artikel wat niet kan wachten tot aanvulling bij een reguliere levering dient een spoed bestellingen 24 uur per dag / 7 dagen per week of/wel 365 dagen per jaar te kunnen worden gedaan. Hierbij geldt: • Reguliere leveringen: tijdens kantooruren op werkdagen op locatie (max. 3 dagen). • Spoedbestelling: binnen 24 uur geleverd op locatie.
Pln.10	Indien de Inschrijver, om welke reden dan ook, niet kan voldoen aan de onder Pln.08 en/of Pln.09 gestelde levertijd dan is de VRNHN gerechtigd om de betreffende artikelen bij (een) derde(n) in te kopen. Eventueel alsnog geleverde artikelen worden geretourneerd. Dit alles zonder tot enige vergoeding/compensatie richting de Inschrijver gehouden te zijn en onverminderd het recht van de VRNHN om de Inschrijver in gebreke te stellen.
Pln.11	Er geldt per losse bestelling geen minimale bestelgrootte en er gelden geen minimale bestel hoeveelheden (op artikelniveau). De VRNHN zal zoveel mogelijk gebundeld (extra) bestellen. Tevens dient de levering plaats te vinden in hanteerbare verpakkingseenheden rekening houdende met levering verspreid over de locaties.
Pln.12	Alle leveringen door Inschrijver zijn door hem deugdelijk verpakt en per product(soort) duidelijk herkenbaar gelabeld. Beschadigde artikelen worden door de VRNHN niet geaccepteerd en worden op kosten van Inschrijver geretourneerd.
Pln.13	Spoedleveringen worden op een vaste plek, aangegeven door VRNHN, afgeleverd.
Pln.14	De retour te nemen artikelen dienen door de Inschrijver kosteloos op het eerstvolgende aflevermoment, na verzoek tot retourname, door de vervoerder op het betreffende afleveradres retour genomen te worden.
Pln.15	Incomplete (samengestelde) pakketten, zoals bijvoorbeeld een verloskundig pakket, worden kosteloos retour genomen en kosteloos weer als compleet (samengesteld) pakket geleverd aan VRNHN.
Pln.16	In geval van foutief geleverde artikelen en/of artikelen met een manco, wordt hierover door de VRNHN zo snel mogelijk melding gemaakt. Foutief geleverde artikelen worden per omgaande (in overleg) of bij de eerst volgende reguliere levering kosteloos retour genomen. Inschrijver is verantwoordelijk om een voorziening te leveren om de (retour)artikelen te plaatsen.
Pln.17	De door de Inschrijver onder de raamovereenkomst te leveren artikelen worden enkel en alleen op afroep en naar behoefte en inschatting van Inschrijver geleverd. Er geldt geen enkele omzetgarantie vanuit de VRNHN richting de Inschrijver. Alleen de

Nr	Eis proces, levertijd en nabestellingen
	daadwerkelijke geleverde aantallen product kunnen door de Inschrijver worden gefactureerd.
Pln.18	De Inschrijver garandeert één nationaal bestelpunt en één facturatieadres.
Pln.19	Bij iedere tussentijdse (na)bestelling van VRNHN verwachten we voor levering een opdrachtbevestiging per mail te ontvangen. Deze opdracht bevestiging bevat minimaal de volgende informatie: • Locatie van levering; • Dag en tijd (blokken van 3 uur toegestaan) van levering; • Overzicht van bestelde artikelen en aantallen; • Afwijkingen op bestelde artikelen en aantallen; • Naam besteller; • Spoedbestelling indien van toepassing. De afleverbon bevat dezelfde informatie.
Pln.20	Elke 2 weken levert Inschrijver, per mail, een overzicht van de afgenomen artikelen, gespecificeerd per locatie, inclusief cumulatieve aantallen per locatie en het cumulatieve kostenoverzicht. De gebruiksoverzichten worden per locatie op uniforme wijze weergegeven.

Programma van Eisen: Commercieel

Nr	Eisen: Commercieel
Com.01	De prijzen zoals door de Inschrijver afgegeven op het Prijzenblad staan vast tot en met het einde van het tweede kalenderjaar van de raamovereenkomst (december 2022) en vallen buiten welke (prijs)aanpassing dan ook. Wijzigingen in grondstofkosten, productiekosten, loonkosten en/of andere kosten worden niet verrekend.
Com.02	De door u aangeboden condities zijn in Euro's gesteld.
Com.03	Bij de aanbesteding zijn op het Prijzenblad "Fictieve hoeveelheden" gehanteerd ten behoeve van het prijsvergelijk tussen de diverse aanbieders. Deze jaarlijkse hoeveelheden zijn fictief en hebben betrekking op de geschatte afname gedurende een (elk) jaar looptijd van de raamovereenkomst. Afwijkingen (hoe groot deze ook mogen zijn) naar boven en/of naar beneden van de genoemde fictieve hoeveelheden ten opzichte van daadwerkelijk geleverde aantallen onder deze raamovereenkomst geven de Inschrijver geen enkele aanspraak op (schade)vergoeding, compensatie, het wijzigen van prijzen, e.d. Alleen de daadwerkelijke geleverde artikelen kunnen door de Inschrijver worden gefactureerd.
Com.04	De prijzen zijn all-in. Alle bedragen moeten worden aangeboden in Euro's, inclusief én exclusief BTW. In de prijzen zijn alle kosten ten behoeve van en/of samenhangend met het leveren van de artikelen begrepen, zoals en niet beperkt tot: • alle kosten samenhangend met het verkrijgen van de benodigde artikelen; • alle kosten samenhangend met het franco (DDP conform Incoterms) leveren van de artikelen conform de eisen/specificaties zoals beschreven in dit document; • alle eventuele reis- en verblijfskosten samenhangend met de inzet van het personeel van de Inschrijver; alle kosten samenhangend met de gestelde eisen.
Com.05	De prijzen mogen jaarlijks, per 1 januari van elk jaar, doch eerste maal met ingang van 1 januari 2023, worden geïndexeerd. Geïndexeerde prijzen zullen vervolgens steeds vast zijn gedurende dat kalenderjaar. De prijzen zullen geïndexeerd worden op basis van de C.T.G.-prijsindex. Het indexcijfer van de eerste maand van de betreffende contractperiode zal worden vergeleken met het indexcijfer van de laatste maand van de betreffende contractperiode (indien dit indexcijfer nog niet bekend is zal het meest recente wel bekende indexcijfer

Nr	Eisen: Commercieel
	worden gehanteerd). Deze procentuele toename of afname zal 1-op-1 worden doorgerekend naar alle prijzen.
Com.06	VRNHN wenst met de uiteindelijk gecontracteerde partij, gedurende de contractperiode, een continu verbeterprogramma op te starten waarbinnen partijen gezamenlijk werken aan het gestructureerd verbeteren van kwaliteit en veiligheid. Na ondertekening van de Raamovereenkomst zal partij dit plan samen opstellen en er incentives aan verbinden, waarna periodiek zal worden gemeten in hoeverre de afspraken behaald worden. Dit verbeterprogramma zal ook onderdeel zijn van de repeterende leveranciersgesprekken.
Com.07	Naast een continue verbeterprogramma wil VRNHN een jaarlijkse leveranciersbeoordeling. Onderdeel van deze beoordeling zijn: - Implementatie; - Vernieuwingen en ontwikkelingen op artikelniveau; - Niet leverbare artikelen en (tijdelijke) alternatieven (conform eis Pea.04 en wens 3); - Extra af te nemen artikelen (conform wens 2); - (spoed)leveringen, leverdata en bevoorrading (conform wens 1); - Kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van artikelen; - Risico's bij uitvoering contract; - Organisatie/medewerkers; - Informatie/communicatie; - Hygiëne van de voorraadkasten; - Duurzaamheid en ontwikkelingen bij de Inschrijver. Voor deze aanbesteding zijn door de RVO echter geen specifieke duurzaamheidscriteria opgesteld. Er zal door de VRNHN in overleg met de Inschrijver nader worden bepaald op welke wijze de afgeschreven en/of te vervangen artikelen op een duurzame wijze kunnen worden verkocht, verwerkt of afgevoerd. Zie bijlage 5 (concept) agenda Leveranciersgesprekken medische gebruiksartikelen.
Com.08	Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden met de titel "Algemene Inkoopvoorwaarden Veiligheidsregio Noord-Holland Noord" (AIVD NHN 2019) (te downloaden via http://www.vrnhn.nl/inkoopvoorwaarden) gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Alkmaar op 28 februari 2019. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert dit "Programma van Eisen" boven de "AIVD NHN 2019". Eventuele Algemene (Inkoop en/of Verkoop) Voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
Com.09	De Inschrijver dient maandelijks facturen digitaal (bij voorkeur in het format XML én pdf in één email), te versturen naar digitalefactuur@vrnhn.nl voor de artikelen die afgenomen zijn. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de algemene factuurvereisten zoals opgelegd door de belastingdienst. Aanvullend hierop dient de factuur te voorzien zijn van contractnummer (CB-2021-2744).

2. Programma van Wensen

Daar waar de vraag een Wens betreft, is aangegeven hoeveel punten er per wens maximaal kunnen worden toegekend. Het totaal van deze te behalen punten stemt overeen met het totaal van de in de Offerteleidraad benoemde score voor gunning.

Wens 1: incidentele bestellingen/spoedbestellingen, zie eis Pln.19 (maximaal 200 punten)

Voor VRNHN is juiste, tijdige en correcte levering van de artikelen van essentieel belang voor de dienstverlening, aansluitend op eis Pln.19, wil VRNHN ook een verbeterstap maken met de incidentele bestellingen/spoedbestellingen.

Beschrijf hoe het mogelijk is om de incidentele bestellingen/ spoedbestellingen in te richten:

- Hoe wordt de koppeling met ons (VRNHN) bestelsysteem (Proactis) gemaakt? (zie eis Pea.05)
- Hoe is er verschil te maken tussen een spoedbestelling en een reguliere bestelling?
- Hoe kan inzichtelijk gemaakt worden welke spoed bestellingen er zijn gedaan en nog geleverd gaan worden?
- Hoe kan Inschrijver inzichtelijk maken welke melding er al is gedaan voor (VRNHN) medewerkers?
- Hoe ervoor te zorgen dat er volgende keer goede/voldoende voorraad is?
- Hoe en door wie wordt het artikel (na)geleverd, hoe loopt dit (spoed) proces?

Geef minimaal in uw **beantwoording** het volgende aan: door wie, wanneer, welke artikelen, welke levertijd, afleverlocatie. Het is aan de leverancier om ervoor te zorgen dat de minimale hoeveelheden op voorraad komen te liggen. In de beantwoording dient u in ook in te gaan op de onderdelen: ontzorging, duidelijke transparante communicatie, borging van het proces (zowel voor VRNHN als voor Inschrijver). De eenvoud en de duidelijkheid van uw oplossing leidt tot de hoogste score.

Bij inschrijving in te dienen:

Een beschrijving van maximaal twee (2) bladzijden A4 (enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10). Indien meer dan twee (2) bladzijde A4 wordt ingediend dan worden alleen de eerste twee (2) bladzijden A4 beoordeeld.

Wens 2: Ontzorging (maximaal 100 punten)

VRNHN heeft behoefte om de 'standaardartikelen' uit te kunnen breiden met de minder gangbare artikelen, bijlage 3 Speciaaltjes en Nihil gebruik. VRNHN is benieuwd naar de extra diensten die u hierbij kan en wil leveren. In hoeverre kunt u ons ontzorgen bij artikelen die niet standaard leverbaar zijn (lees: niet vast in uw eigen assortiment zitten), te denken hierbij valt aan: Cpap maskers, Good Beers, teleflexnaalden, tgb tasjes etc. Jaarlijks wordt deze lijst afgestemd met Inschrijver om te af te spreken welke artikelen er (extra) afgenomen gaan worden. Dit onderdeel wordt besproken tijdens de leveranciersbeoordeling.

In de **beantwoording** wordt gelet op de ontzorging voor VRNHN van de losse bestellingen/contracten, waarbij deze ondergebracht worden bij deze overeenkomst. De pro actieve houding en klantgerichtheid leidt tot de hoogste score.

Bij inschrijving in te dienen:

Een beschrijving van maximaal één (1) bladzijde A4 (enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10). Indien meer dan één (1) bladzijde A4 wordt ingediend dan worden alleen de eerste één (1) bladzijden A4 beoordeeld.

Wens 3: Kwaliteit (maximaal 100 punten)

VRNHN hecht veel waarde aan transparante communicatie, waarbij er korte communicatielijnen zijn. Graag horen we van u:

- Hoe gaat u om met standaard artikelen die niet leverbaar zijn?
- Hoe gaat u om bij het vermoeden van stagnatie in productie?
- Hoe verloopt de communicatie hieromtrent?
- Indien een alternatief artikel geboden wordt en dit alternatief bevalt VRNHN niet?
- Communicatie omtrent de nieuwe Europese regels voor medische hulpmiddelen (MDR), registraties en dergelijke?

In de **beantwoording** wordt gelet op de korte strakke lijnen, het vast aanspreekpunt, accountmanagement, iemand die verstand van zaken heeft en direct schakelt. Transparante duidelijke communicatie leidt tot de hoogste score.

Bij inschrijving in te dienen:

Een beschrijving van maximaal twee (2) bladzijden A4 (enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10). Indien meer dan twee (2) bladzijde A4 wordt ingediend dan worden alleen de eerste twee (2) bladzijden A4 beoordeeld.