

# Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

## 1 Definities

Eis 1 U bent bekend en gaat akkoord met de hieronder beschreven begripsbepalingen en definities:

Reparatieservice: alle activiteiten die gericht zijn op het herstellen van niet goedfunctionerende gebruiksartikelen;

Kalibreren: het controleren en eventueel bijstellen van meetinstrumenten volgens de geldende wetgeving;

Verpakkingseenheid: gangbare verpakking in de markt.

## 2 Eisen aan artikelen

Eis 2 U bent bereid en in staat om een alternatief voor een gebruiks- of verbruiksartikel te adviseren en te leveren indien de gemeente dat wenst.

Eis 3 U bent op de hoogte van de ontwikkelingen in de markt en eventuele veranderingen in wet- en regelgeving en informeert de gemeente wanneer dit gevolgen heeft voor de levering van de medische verbruiks- en gebruiksartikelen.

Eis 4 U bent op 1 juni 2022 verantwoordelijk voor de kalibratie van de artikelen genoemd op in Bijlage E. U dient deze jaarlijks te kalibreren tegen dezelfde prijs te zijn als nieuw aan te schaffen gebruiksartikelen.

Eis 5 U garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan de geldende Europese en Nationale wet- en regelgeving en van toepassingen zijnde certificeringen of (CE)-markeringen.

Eis 6 U dient in het laatste kwartaal van de contractperiode medewerking te verlenen aan de nieuwe opdrachtnemer met betrekking tot de overdracht van de kalibratie van bestaandemeetinstrumenten et cetera.

Eis 7 Als een apparaat defect is, dient u binnen 24 uur te zorgen voor een werkend apparaat.

Eis 8 Indien het niet mogelijk is om de reparatie binnen gestelde termijn gereed te hebben, levert u kosteloos tijdelijk vervangende gebruiksartikelen.

Eis 9 Indien u bij kalibratie en eventuele reparatie constateert dat een meetinstrument aan vervanging toe is, dan legt u beide opties (reparatie dan wel vervanging) voor aan de gemeente met advies hierover. De gemeente maakt op basis hiervan een keuze voor vervanging dan wel reparatie. Als het product niet te repareren is, draagt u zorg voor een verantwoordelijke afvoer hiervan.

- Eis 10 U garandeert dat al uw gebruiksartikelen, die vallen onder de definitie 'medisch hulpmiddel' voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Eis 11 Uw gebruiksartikelen zijn, voor zover relevant, voorzien van een gebruiksaanwijzing of een bijsluiter, die in de Nederlandse taal is gesteld en zijn digitaal beschikbaar.
- Eis 12 De jaarlijkse kalibratie van meetinstrumenten vindt plaats aansluitend aan de zomervakantie van de regio Midden Nederland en u plant zelf de afspraken in, in overleg met de contactpersoon van elke decentrale locatie en voert deze vervolgens uit na goedkeuring van de gemeente.

### **3 Eisen aan webshop**

- Eis 13 U biedt de gemeente de mogelijkheid om kosteloos gebruiks- en verbruiksartikelen via uw webshop te bestellen. In beginsel plaatst de gemeente alle bestellingen via de webshop.
- Eis 14 U houdt de webshop gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst up-to-date.
- Eis 15 U zorgt dat alleen door de gemeente geautoriseerde personen gebruik kunnen maken van de webshop. U ontvangt van de contractmanager een overzicht welke personen dit zijn.
- Eis 16 De toegang tot de webshop is geregeld via een gebruikersnaam en wachtwoord.
- Eis 17 De webshop beschikt over een op maat gemaakte productcatalogus, waarbij de producten zijn voorzien van:
- Productnaam
  - Toepassing
  - Bestelnummer
  - Foto van product en verpakking
  - Verpakkingsinhoud
- Eis 18 Na 15 minuten inactiviteit wordt de gebruiker automatisch uitgelogd.
- Eis 19 De gebruiker kan handmatig zijn wachtwoord aanpassen.
- Eis 20 De webshop is binnen kantooruren te allen tijde bereikbaar. Bij onverhoopte storingen informeert u de gemeente proactief.
- Eis 21 Tijdens de evaluatie koppelt u terug welke oplossing u heeft gegeven voor het probleem en/of de calamiteit en hoe u dit op de lange termijn probeert te voorkomen.

### **4 Eisen aan Logistiek**

- Eis 22 Uw levertijd bedraagt maximaal vijf werkdagen. Gemiddeld genomen hebben de locatiesmateriaal voor circa 1 – 2 maanden voorraad in huis.
- Eis 23 U neemt desgevraagd bij de levering van nieuwe verbruiks- en gebruiksartikelen

de verpakkingsmaterialen retour en draagt u zorg voor een verantwoorde afvoer hiervan.

- Eis 24 U neemt alleen bestellingen in behandeling waarvoor u een bestellingnummer heeft ontvangen en zijn geaccordeerd door de bestel-/inkoopbevoegde van Gemeente Utrecht. Elke bestelling is voorzien van een door de gemeente gegenereerd bestelnummer. Standaard bestelgegevens worden automatisch aan het account gekoppeld en ingevuld wanneer een medewerker gaat bestellen.
- Eis 25 U voorziet iedere levering van een pakbon. U brengt deze pakbon duidelijk zichtbaar aan op de verpakking en vermeldt daarop in ieder geval onderstaande gegevens:
- productnaam;
  - geleverd aantal stuks;
  - naam van de besteller;
  - afleverlocatie;
  - afleverdatum;
  - verpakkingseenheid;
  - aantal colli;
  - informatie over een eventuele deellevering.

## **5 Eisen aan klantenservice**

- Eis 26 U stelt voor vragen en klachten van de gemeente één telefoonnummer en een e-mailadres beschikbaar. U bent op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar.
- Eis 27 Bij voorlopige gunning overlegt u uw klachtenprocedure, waarin tenminste de volgende onderdelen zijn beschreven:
- De klachtingang voor operationele klachten;
  - De registratie (naam melder, klacht, locatie, organisatieonderdeel, datum klacht);
  - De wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht (schriftelijk dan wel per e-mail).
- Eis 28 Binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin een ontvangstbevestiging en oplossingstermijn en contactpersoon. U lost alle klachten binnen vijf dagen op.
- Eis 29 Structurele klachten worden via de contractmanager van de gemeente gemeld bij uw vaste aanspreekpunt. In dit geval blijft uw vaste aanspreekpunt de bewaker van de betreffende klachtbehandeling. U borgt de registratie op éénzelfde wijze als operationele klachten.

## **6 Eisen aan Rapportage**

- Eis 30 Bij voornemen tot gunnen overlegt u een overzicht van namen van personen die optreden als de centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger.
- Eis 31 Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit door aan de gemeente.
- Eis 32 Op verzoek overlegt u per e-mail managementinformatie in Excel aan de

contractmanagervan de gemeente. Wanneer u beschikt over een online managementinformatiesysteem volstaat het afgeven van inloggegevens aan de gemeente ook.

Eis 33 Minimale vereisten aan de managementinformatie:

- Omzetgegevens per locatie van de gemeente.
- Aantal afgenomen verbruiks- en gebruiksartikelen gespecificeerd per locatie.
- Tijdens de verificatiebespreking overlegt u een voorbeeld van uw managementinformatie.

Eis 34 Tijdens de implementatie van het contract wordt het definitieve format van de managementrapportage in overleg met elkaar vastgesteld

Eis 35 Eénmaal per jaar aansluitend aan de onderhoud/kalibratie ronde overlegt u, binnen twee weken, een managementrapportage over de uitgevoerde kalibratie werkzaamheden. In deze rapportage staat minimaal vermeld:

- Welke werkzaamheden er zijn verricht.
- Welke meetinstrumenten zijn gekalibreerd
- Wanneer en waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd