

## Bijlage 1 Programma van eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die het Erasmus MC stelt aan de Opdracht en aan de prijsstelling.

Als de Opdrachtnemer zich niet conformeert aan een of meerdere eisen dan betekent dit uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijving valt in dat geval af.

| 1. Assortiment en Bestellingen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1                            | Opdrachtnemer is in staat om de geoffreerde artikelen volgens <b>Bijlage 19 Prijzenblad Patiëntenvoeding Erasmus MC</b> , dan wel nader overeen te komen vervangend artikel in overleg met het Erasmus MC te kunnen leveren. Huidige huismerken mogen worden vervangen door eigen huismerk(en). Nieuwe artikelen dienen door de afdeling Diëtetiek getoetst en geaccordeerd te worden op dieetgeschiktheid alvorens Opdrachtnemer het betreffende artikel in het assortiment mag opnemen. |
| 1.2                            | Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om prognosebestellingen aan te nemen en tussentijds – zonder afnameverplichting – aan te passen. Het uiteindelijke inkooporderbericht is leidend.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.3                            | Opdrachtnemer biedt in de webshopomgeving informatie over productbeschikbaarheid, prijs en levertijd. Dit is direct zichtbaar op het moment van bestellen in de webshopomgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.4                            | Breuk wordt daar waar mogelijk voorkomen door de inschrijver. Indien aanbestedende dienst toch breuk constateert wordt hiervan direct melding gemaakt waarna de inschrijver tussen 6:30-16:30 uur binnen 4 uur na levert.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.5                            | Indien Opdrachtnemer mutaties van het Erasmus MC assortiment overweegt, zal voorafgaand overleg plaatsvinden met het Erasmus MC om te komen tot een akkoord betreffende eventuele alternatieve levering en afspraken t.b.v. prijsbepaling en kwaliteit.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.6                            | Opdrachtnemer zal het Erasmus MC niet houden aan een minimaal orderbedrag (dropgrootte).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.7                            | Het Erasmus MC bestelt standaard via het Interne bestelsysteem ERP Oracle de gewenste producten. Bij wijzigingen, calamiteiten, leveringsproblemen, websiteproblemen dient het Erasmus MC bestellingen ook telefonisch te kunnen doorgegeven. Telefonische bestellingen worden op eenzelfde wijze gerapporteerd als een digitale bestellingen.                                                                                                                                            |
| 1.8                            | Opdrachtnemer biedt brood- en banket aan via een lokale bakker (productieomgeving binnen een straal van 40 km van het Erasmus MC) die rechtsreeks en dagelijks (m.u.v. zondag) levert aan het Erasmus MC. Bestellingen, facturatie en prijsafspraken verlopen via Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                          |
| 1.9                            | Opdrachtnemer realiseert een leverbetrouwbaarheid van minimaal 98,5% per kwartaal (Indicatoren die de leverbetrouwbaarheid tot stand brengen worden met een weging aangeduid).                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.10                           | In de uitvraag van het prijsblad/ prijsbladen treft u artikelen aan welke u dient te prijzen voor de gehele looptijd van de overeenkomst. Periodiek inventariseert Opdrachtnemer de omvang van toegevoegde artikelen en de bestelhoeveelheden. Uitgangspunt hiervoor is een geprognostiseerde jaaromzet van tenminste € 1.000,-. Na deze inventarisatie prijst leverancier deze toegevoegde artikelen volgens dezelfde rekenmethoderegels                                                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>waarmee de artikelen uit het prijzenblad zijn afgeprijsd. De dan ontstane prijsstelling wordt achteraf aan Erasmus MC ter goedkeuring voorgelegd en het teveel betaalde - over de periode waarop nog geen marktconforme prijs werd berekend - wordt aan Erasmus MC gecrediteerd. Deze systematiek wordt via de volgende frequentie toegepast: a. Het eerste jaar van de looptijd van deze overeenkomst, per kwartaal. b. Vervolgens halfjaarlijks. Daarnaast worden deze producten, en haar bijhorende prijzen, toegevoegd aan het standaard assortiment van het Erasmus MC.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>2. Leveringen/ Logistiek</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1                             | <p>Opdrachtnemer dient de bestelde artikelen (geconditioneerd) op rolcontainers centraal (tot in de koeling/diepvries) af te leveren bij de goederenafgifte Voeding in het Erasmus MC en/of bij goederenontvangst distributiecentrum Barendrecht.</p> <p>Koelvers, brood en banket, diepvries en droge kruidenierswaren dienen indien gewenst gescheiden te worden aangeleverd. Opdrachtnemer draagt zorg dat de aflevertemperatuur geborgd wordt (conform wet- en regelgeving en voedselveiligheidssysteem Erasmus MC) tijdens transport en levering en toont dit aan op verzoek van het Erasmus MC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.2                             | <p>Opdrachtnemer spant zich periodiek volgens de afspraken in de communicatiematrix (<b>Bijlage 30 Communicatiematrix</b>) in om het bestel- en afleverproces te optimaliseren en te updaten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.3                             | <p>Orders worden door de aanbieder deugdelijk - overeenkomstig de voor de branche van toepassing zijnde wettelijke voorschriften - verpakt en per bestelling voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient te worden overhandigd bij het afleveren van de bestellingen bij de goederen ontvangstruimte van de provisie. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens zichtbaar vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inkoopordernummer Erasmus MC;</li> <li>- Intern afleveradres van de afdeling c.q. Kostenplaatsnummer;</li> <li>- Debiteurennummer;</li> <li>- Artikelnummer en omschrijving van het artikel;</li> <li>- Aantallen/Verpakkingseenheid;</li> <li>- Reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders;</li> <li>- Manco's en status hiervan (bijv. niet leverbaar en wanneer wel leverbaar, betreft een alternatief in overleg, product is gecrediteerd etc.);</li> <li>- Geen totalisatie op de orders en/of producten (order, factuur en pakbon gelijk aan elkaar).</li> </ul> <p>Samengevat: elke pakbon dient steeds de volledige status van de order weer te geven</p> |
| 2.4                             | <p>Opdrachtnemer zal versartikelen en voorraadartikelen niet als back-order registreren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.5                             | <p>Opdrachtnemer zal, na melding binnen 24 uur van het Erasmus MC, alle verkeerd geleverde artikelen (in ongeopende verpakkingen) kosteloos retour nemen en crediteren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.6  | Opdrachtnemer biedt de medewerkers van de afdeling Voeding de gelegenheid om magazijn-ontvangstcontroles uit te oefenen. Medewerkers van de afdeling tekenen voor ontvangst van het aantal ontvangen colli en meten de juiste ontvangsttemperatuur van de geconditioneerde producten. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats. Reclamaties op levering conform bestelbon (product, hoeveelheid), kwaliteit (breuk, manco), THT-datum, op verpakking conform de eisen is, temperatuur en tijdstip levering zullen binnen 24 uur na constatering geschieden en door Opdrachtnemer geaccepteerd worden. De bevindingen van het Erasmus MC zijn hierin leidend. Opdrachtnemer zal de registratie van klacht en het retour-/crediteringsproces verzorgen. |
| 2.7  | Opdrachtnemer dient retourzendingen direct na melding met de eerstvolgende levering mee te nemen na afgifte van een retourbon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.8  | Opdrachtnemer organiseert een degelijke en betrouwbare methode van retourname van fusten, kratten, bakken en PET flessen. Opdrachtnemer zal gelijktijdig met de aanlevering van goederen emballage van de vorige levering meenemen. Opdrachtnemer zal emballage middels een retour bon vastleggen en administratief verwerken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.9  | Opdrachtnemer beschikt over een adequate recall-methodiek waarbij meldingen per direct worden doorgegeven aan en afgestemd met de contactpersonen van het Erasmus MC. Dit wordt verwerkt in het calamiteitenplan. Het Erasmus MC behoudt zich het recht om additionele kosten in rekening te brengen bij Opdrachtnemer in het geval van een recall.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.10 | Opdrachtnemer dient, in overleg met het Erasmus MC, afgekeurde artikelen op grond van de Hygiënecode of kwaliteitseisen welke het Erasmus MC stelt, kosteloos retour te nemen en te crediteren. Opdrachtnemer zal op zo kort mogelijke termijn vervangende artikelen leveren conform het nader overeen te komen calamiteitenplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.11 | Opdrachtnemer stelt zich flexibel op in het afspreken van vaste leverdagen (met aandacht voor duurzaamheid en efficiency) en tijdstippen van levering (met een levervenster van max. 2 uur). Leverancier levert aan volgens onderstaand:<br><br>Alle artikelen in het assortiment dienen dagelijks (m.u.v. zondag; zoals de huidige situatie) geleverd te kunnen worden. Denk hierbij aan (koel)vers- en diepvriesproducten, droge kruidenierswaren, brood en banket (dagvers levering). Erasmus MC heeft de voorkeur om op basis van duurzaamheid en efficiency (per onderdeel of onderdelen) deze leverdagen te verminderen.                                                                                                                                           |
| 2.12 | Opdrachtnemer dient met betrekking tot transportmiddelen zorg te dragen voor voorzieningen met geluidsarme wielen, welke geluidsoverlast en/of materiaalschade tot een minimum beperken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.13 | Chemische producten mogen niet in contact komen met levensmiddelen en dienen hierom apart verpakt, apart in kratten en onder in de rolcontainers te worden geplaatst (bij niet naleven volgt retour volledige rolcontainer).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.14 | Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een alternatievenlijst, waarbij Opdrachtnemer een eerste voorstel maakt, op basis van risicoproducten (bv. door hoog aantal manco/marktbeschikbaarheid). De voorgestelde alternatievenlijst wordt jaarlijks afgestemd met het Erasmus MC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.15 | Opdrachtnemer dient mogelijke additionele kosten van het Erasmus MC te vergoeden voortvloeiende uit het niet nakomen van afgesproken leveringscondities en recalls.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.16 | Opdrachtnemer realiseert een levertijdigheid van minimaal 98,5% per kwartaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>3. Productinformatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1                         | Opdrachtnemer is in staat het gehele assortiment te kunnen leveren, zoals gesteld in de opdrachtomschrijving 3.2.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.2                         | Alle producten die Opdrachtnemer levert aan het Erasmus MC voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (Warenwet, wet- en regelgeving, Warenwetbesluit Informatie Levensmiddelen (WIL)).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.3                         | <p>Inschrijver dient Erasmus MC te informeren over wijzigingen m.b.t. het assortiment en de producten in het assortiment. Opdrachtnemer informeert het Erasmus MC schriftelijk zo spoedig mogelijk. Daarbij dient Opdrachtnemer Erasmus MC te informeren over de reden van deze wijziging en levert Opdrachtnemer alle relevante gegevens aan voor deze wijziging. Wijzigingen kunnen pas worden doorgevoerd na schriftelijke instemming van de contactpersoon afdeling Voeding van het Erasmus MC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-wijziging in het assortiment</li> <li>-wijziging in recepturen</li> <li>-wijziging in productspecificatie(s) (op zowel macro- als micronutriënten niveau)</li> <li>-wijziging in grondstofdeclaratie(s) (op zowel macro- als micronutriënten niveau)</li> <li>-wijziging in additieven die niet in recepturen, productspecificaties en/of grondstofdeclaratie omschreven staan</li> <li>-wijziging in verpakkingsvorm</li> <li>-wijziging in verpakkingseenheid</li> <li>-wijziging van fabrikant</li> </ul> |
| 3.4                         | Opdrachtnemer dient te voorzien in het leveren van proefzendingen van producten op verzoek van het Erasmus MC (voorafgaand en tijdens contractduur). Opdrachtnemer zal hiervoor geen kosten in rekening brengen bij het Erasmus MC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.5                         | Opdrachtnemer dient recepturen per product, inclusief ingrediëntendeclaraties op macro- en micronutriënniveau, digitaal beschikbaar te stellen aan het Erasmus MC en dient deze informatie in te lezen in het VMIS systeem (XML-koppeling).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.6                         | Opdrachtnemer vermeldt de bewaarcondities van geconditioneerde producten duidelijk aan de buitenzijde van de verpakking                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.7                         | Opdrachtnemer levert maaltijden en maaltijdcomponenten in verpakkingen die hittebestendig zijn voor het regeneratieproces en geschikt voor de apparatuur en het serviesgoed van het Erasmus MC. De folie van de verpakking(en) dient eenvoudig verwijderd te kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.8                         | Opdrachtnemer maakt van elk te leveren eindproduct de IDDSI classificatie bekend (IDDSI 0-7).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.9                         | Opdrachtnemer biedt van de maaltijdcomponenten alle Engelstalige benamingen aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| 4. Kwaliteitseisen |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1                | De producten die Opdrachtnemer aanbiedt voldoen aan de richtlijnen zoals gesteld in <b>Bijlage 16 Voedingskundige aspecten patiëntenvoeding Erasmus MC</b> .                                                                                       |
| 4.2                | Opdrachtnemer is in staat om de diëten te leveren welke zijn beschreven in <b>Bijlage 16 Voedingskundige aspecten patiëntenvoeding Erasmus MC</b> .                                                                                                |
| 4.3                | Opdrachtnemer beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem. Opdrachtnemer zal de certificeringsgegevens m.b.t. branchegerichte hygiëncodes op verzoek van het Erasmus MC verstrekken.                                                        |
| 4.4                | Opdrachtnemer garandeert - en conformeert zich aan de – naleving van de Hygiëncode voor Zorginstellingen en Defensie welke geldt op het moment dat de levering plaatsvindt.                                                                        |
| 4.5                | Opdrachtnemer garandeert - en conformeert zich aan - de volgende genoemde THT-data ( <b>zie Bijlage 31 THT overzicht voedingsmiddelen Erasmus MC</b> ).                                                                                            |
| 4.6                | Opdrachtnemer zal contra-expertises op productniveau door het Erasmus MC of een onafhankelijk gecertificeerd orgaan toestaan en in samenspraak aanbevelingen doorvoeren teneinde de gehele kwaliteit van het aanbod eten en drinken te verbeteren. |
| 4.7                | Onaangekondigde controles door het Erasmus MC of een onafhankelijk gecertificeerd orgaan m.b.t. bedrijfs- en/of producthygiëne zal Opdrachtnemer toestaan en daaraan medewerking verlenen.                                                         |
| 4.8                | Jaarlijks dient Opdrachtnemer hygiënerapportages (microbiologisch onderzoek) van minimaal 6 producten uit de maaltijdcomponenten en 6 producten uit het versassortiment uit het bestelde assortiment aan het Erasmus MC te verstrekken.            |
| 4.9                | Opdrachtnemer stelt voor iedere maaltijd, dan wel maaltijdcomponent, een Nederlandstalige instructie beschikbaar voor de bereiding die is toegespitst op de apparatuur en op het niveau van de medewerkers die deze activiteiten uitvoeren.        |
| 4.10               | Producten, apparatuur en diensten van Opdrachtnemer en eventuele toeleveranciers voldoen te allen tijde aan vigerende wet- en regelgeving, hygiëncode zorginstellingen en defensie en de gehanteerde hygiëncode in het Erasmus MC.                 |

| <b>5. Relatiebeheer en contractmanagement</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1                                           | Opdrachtnemer en het Erasmus MC maken gebruik van Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). De KPI's zijn gesplitst in gezamenlijke KPI's en KPI's waarop de leverancier haar verantwoordelijkheid dient te nemen. Hierop wordt getoetst en beoordeeld. In samenspraak met Opdrachtnemer worden de gezamenlijke KPI's nader uitgewerkt ( <b>zie Bijlage 32 KPI Voeding</b> ).                     |
| 5.2                                           | Communicatiematrix ten behoeve van de juiste overlegstructuur wordt door Opdrachtnemer en het Erasmus MC gezamenlijk opgesteld tijdens de implementatiefase ( <b>zie Bijlage 30 Communicatiematrix</b> ).                                                                                                                                                                                       |
| 5.3                                           | Opdrachtnemer zorgt vanaf start contract voor een managementrapportage in een online dashboard (realtime) afgeleid van de samengestelde KPI's, het contract en het programma van eisen. Deze wordt afgestemd met het Erasmus MC en geaccordeerd door het Erasmus MC. Vervolgens wordt deze periodiek doorgesproken met de desbetreffende personen conform de communicatiematrix.                |
| 5.4                                           | De Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan per onderdeel van de communicatiematrix contractbeheer (operationeel, tactisch en strategisch). Tijdens dit overleg worden de geleverde prestaties / KPI's uit de voorgaande periode geëvalueerd en worden adviezen op basis van managementinformatie besproken om uiteindelijk verbeteringen met een PDCA-cyclus te kunnen bewerkstelligen. |
| 5.5                                           | Opdrachtnemer maakt verslag van de periodieke overleggen met het Erasmus MC en verwerkt deze in het dashboard (wanneer dit niet mogelijk is, kan dit per e-mail binnen 5 werkdagen aan de contactpersoon van afdeling Voeding van het Erasmus MC).                                                                                                                                              |
| 5.6                                           | Alle communicatie tussen Opdrachtnemer, en eventuele sub leveranciers, en het Erasmus MC zal in de Nederlandse taal plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.7                                           | Opdrachtnemer stelt een calamiteitenregeling/klachtenregeling op, waarin zowel operationele, tactische als strategische zaken (vb. noodsituaties) worden vastgelegd. Zowel voor kleine incidentele calamiteiten/klachten, alsmede grote calamiteiten in grootte van ZIROP, pandemie of andersoortig. Deze regeling wordt afgestemd met het Erasmus MC en geaccordeerd door het Erasmus MC.      |
| 5.8                                           | Voor spoedbestellingen welke voortvloeien uit de nader vast te stellen calamiteitenregeling (op basis van prioritering, inclusief responstijd en acties) worden door de opdrachtnemer geen extra kosten gerekend. Afhankelijk van de vastgestelde KPI's worden klachten en calamiteiten besproken volgens de communicatiematrix contractbeheer.                                                 |
| 5.9                                           | Opdrachtnemer stelt, tijdens de implementatiefase, samen met het Erasmus MC een bereikbaarheidsplan op voor werkdagen en weekenden omtrent bestellingen en leveringen, deze wordt verwerkt in de communicatiematrix.                                                                                                                                                                            |
| 5.10                                          | Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om productafnames per producent (van een specifieke periode) periodiek op te vragen in het kader van mogelijke contractafspraken met deze producent. Denk hierbij aan bypassregelingen.                                                                                                                                                       |
| 5.11                                          | Opdrachtnemer sluit aan op het klachtensysteem van het Erasmus MC en biedt de mogelijkheid om 24/7 status en voortgang van de klachtafhandeling te kunnen monitoren. Samen met de Opdrachtnemer wordt een plan van aanpak samengesteld om klachten tot minimum te reduceren.                                                                                                                    |
| 5.12                                          | Opdrachtnemer staat toe dat de het programma van eisen (compliance check), communicatiematrix, KPI, beloftes ( <b>zie Bijlage 34 Beloftescan</b> ) worden gecontroleerd door middel van een interne of externe audit en verleent daaraan medewerking.                                                                                                                                           |

|      |                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.13 | Opdrachtnemer dient te zorgen voor een realtime dashboard tool waarbij de KPI's inzichtelijk zijn.                                |
| 5.14 | Opdrachtnemer voorziet in een digitaal klachtenmanagementsysteem waarbij klachten real-time inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever. |

| 6. Informatie- en bestelsystemen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1                              | Opdrachtnemer stelt alle benodigde allergeneninformatie, welke het Erasmus MC volgens de allergenenwetgeving (Verordening Verstrekking van voedselinformatie) verplicht is te kunnen overleggen, beschikbaar via een elektronische koppeling (bv. PS in Food) met het Voedingsmanagement Informatiesysteem zoals deze werkt binnen het Erasmus MC (op dit moment Culicart van Pink Roccade). Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten bij Erasmus MC in rekening brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.2                              | Opdrachtnemer stelt alle ingrediënten en voedingswaarden beschikbaar via een elektronische koppeling (bv. PS in Food) met het Voedingsmanagement Informatiesysteem zoals deze werkt binnen het Erasmus MC (op dit moment Culicart van Pink Roccade). Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten bij Erasmus MC in rekening brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.3                              | Opdrachtnemer levert van alle (maaltijd)componenten, artikelen uit het assortiment t.b.v. het ontbijt, lunch, tussentijdse verstrekkingen en artikelen t.b.v. de drankenrondes een afbeelding aan (ten behoeve van de maaltijdkeuze door de patiënt) welke geschikt is om op te nemen in Culicart en elk ander Voedingsmanagement Informatiesysteem en zal deze afbeelding bij wijzigingen vervangen door een actuele afbeelding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.4                              | Opdrachtnemer dient het interne bestelsysteem van het Erasmus MC (Oracle EBS I-Procurement) te koppelen op basis van cXML-koppeling, met een (eigen) extern door de leverancier te beheren web catalogus. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtnemer is in staat om op regelniveau cXML-berichtenverkeer te verwerken;</li> <li>2. Prijswijzigingen in het online bestelsysteem mogen niet worden doorgevoerd zonder voorafgaande instemming met het Erasmus MC;</li> <li>3. Opdrachtnemer zal het assortiment actueel houden. Opdrachtnemer verwijdert het oorspronkelijk artikel uit het assortiment ten einde vervuiling van bestellijsten te voorkomen;</li> <li>4. Tijdens het bestellen is voor de medewerkers van het Erasmus MC de prijs van de artikelen zichtbaar;</li> <li>5. Opdrachtnemer beschikt over een actuele bestelomgeving met het volledige assortiment voorzien van afbeeldingen;</li> <li>6. Bestelomgeving kan ingericht worden op klantnummer en binnen deze klantnummers met een bestellijst/favorietenlijst;</li> <li>7. Opdrachtnemer informeert de bestellers via de webshop omgeving indien producten niet meer beschikbaar zijn en biedt alternatieven;</li> <li>8. Periodiek (uiterlijk maandelijks) wordt een overzicht rondgestuurd met productmutaties, artikelcodemutaties en producten die uit het assortiment zijn gegaan.</li> </ol> |
| 6.5                              | Opdrachtnemer dient de Aansluitvoorwaarden conform <b>Bijlage 17 Aansluitvoorwaarden Erasmus MC-netwerk-10.2</b> in acht te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| 7. Facturatie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1           | <p>Opdrachtnemer dient voor iedere Erasmus MC inkooporder een elektronische factuur (in XML format /UBL format) aan te leveren. De Opdrachtnemer kan middels het PEPPOL netwerk de facturen bij het Erasmus MC aanleveren of direct aanleveren per e-mail naar <a href="mailto:facturen@erasmusmc.nl">facturen@erasmusmc.nl</a>. Voorafgaand het toesturen van de facturen dient de set-up van de facturenstroom te worden opgezet en getest, na akkoord van het Erasmus MC kan de facturenstroom worden opgestart.</p> <p>Deze factuur bevat minimaal onderstaande gegevens:</p> <p>Adres: Erasmus MC<br/>Postbus 21455,<br/>3001 AL Rotterdam<br/>Afdeling Crediteuren</p> <p><u>Erasmus MC inkoopordernummer</u>: per bestelling<br/><u>Aantal bestelde verpakkingseenheden</u>: per orderregel<br/><u>Inhoud per verpakkingseenheid</u>: per orderregel<br/><u>Artikelomschrijving</u>: per orderregel<br/><u>Netto prijs per verpakkingseenheid</u>: per orderregel moet in één kolom de netto prijs excl. btw zijn weergegeven. Onder netto prijs wordt verstaan de prijs na aftrek van kortingen zoals vermeld in de we catalogus.<br/><u>Totaalbedrag per orderregel</u>: per orderregel moet in één kolom het netto totaalbedrag van de orderregel excl. Btw worden weergegeven. Dit is te berekenen door het aantal bestelde verpakkingseenheden te vermenigvuldigen met de netto prijs per verpakkingseenheid.<br/><u>Factuurbedrag excl. btw</u>: totaal excl. btw. Te berekenen door alle totaalbedrag per orderregel op te tellen.<br/><u>Btw</u>: totaal btw. Te berekenen door het geldende btw-tarief te vermenigvuldigen met het factuurbedrag excl. btw<br/><u>Factuurbedrag incl. Btw</u>: totaal incl. btw. Te berekenen door btw op te tellen bij factuurbedrag excl. Btw.</p> <p>Facturen zonder Erasmus MC inkoopordernummer worden niet in behandeling genomen.</p> |
| 7.2           | <p>Op iedere creditfactuur dient zowel het betreffende Erasmus MC inkoopordernummer als het factuurnummer van de debet nota te zijn vermeld. Creditfacturen dienen in PDF binnen 14 dagen aangeleverd te worden middels e-mail naar <a href="mailto:facturen@erasmusmc.nl">facturen@erasmusmc.nl</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.3           | <p>Opdrachtnemer dient bij facturatie dezelfde prijzen als in de web catalogus te vermelden zoals deze golden op het moment van bestelling van de artikelen. Mochten gefactureerde bedragen afwijken van de bedragen op de Erasmus MC inkooporder dan crediteert de leverancier het verschil.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7.4           | <p>Eventuele kortingen, bonussen en andere creditering dienen direct op de factuur verrekend te zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.5 | Opdrachtnemer zal emballage gescheiden op een aparte factuur vermelden. Het proces ter verrekening van de emballage zal in overleg met Erasmus MC worden bepaald en ingericht.                                                                                                                                                                                              |
| 7.6 | Opdrachtnemer zal maximaal éénmaal per jaar vòòr 1 augustus een voorstel voorleggen aan het Erasmus MC om de prijzen te indexeren op basis van NZA indexeringscijfers (materiele kosten) van het voorgaande jaar.                                                                                                                                                           |
| 7.7 | Opdrachtnemer verzorgt de mogelijkheid tot automatische incasso en geeft het Erasmus MC de mogelijkheid om facturen alsnog intern te verwerken/goed te keuren en met terugwerkende kracht aan te passen mocht dit nodig zijn. Opdrachtnemer brengt leverancier op de hoogte van de kortingspercentages welke gehanteerd worden bij het gebruik van de automatische incasso. |

| 8. Duurzaamheid (Milieu en Arbo) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.1                              | Opdrachtnemer voldoet, met uitzondering van de (samengestelde) warme maaltijdcomponenten, aan de minimumeisen ME1 ten aanzien van duurzaamheid zoals vastgelegd in hoofdstuk 5 van de <b>Bijlage 35 Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van catering Versie Maart 2017</b> ( <a href="https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-catering-maart2017.pdf">https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-catering-maart2017.pdf</a> ) |
| 8.2                              | Opdrachtnemer maakt gebruik van verpakkingen zoals vastgelegd in het besluit beheer verpakkingen 2014 voortvloeiend uit de Europese Richtlijn 94/62/EG Verpakkingen en verpakkingafval.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.3                              | Opdrachtnemer levert producten in verpakkingen (voor zover van toepassing) welke geschikt zijn voor circulaire verwerking en draagt bij aan het reduceren van verpakkingsmateriaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8.4                              | Vanuit duurzaam personeelsbeleid draagt Opdrachtnemer bij aan de eisen van gezondheid van de medewerkers van het Erasmus MC. De maximale hoogte van de in de rolcontainer geplaatste kratten bedraagt 1.80 meter. De producten worden per rolcontainer opgestapeld van zwaar (max. 15 Kg per krat) naar licht.                                                                                                                                                                                                               |
| 8.5                              | Opdrachtnemer geeft op verzoek van Erasmus MC inzicht in de producenten, herkomst van de producten, keurmerken en biedt gelegenheid aan het Erasmus MC om contact op te nemen met leveranciers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8.6                              | Opdrachtnemer dient te voldoen aan het convenant Zero Emissie Stadslogistiek van de gemeente Rotterdam zoals beschreven in hoofdstuk-paragraaf 3.5.12.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8.7                              | Opdrachtnemer stemt het seizoen waarin groenten en fruit worden geleverd zoveel mogelijk af met het 'eigen' seizoen van de groenten en fruit om zo het milieu het minst belasten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8.8                              | Opdrachtnemer biedt het Erasmus MC ruimte om (kleinschalig) lokaal direct af te nemen, als daar de expliciete wens van het Erasmus MC is en Opdrachtnemer niet de ruimte biedt om deze producent zelf op te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>9. Samenwerking en innovatie *</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1                                   | Opdrachtnemer deelt proactief de relevante kennis die zij in huis heeft op het gebied van diëtetiek, ICT-koppelingen, voeding en productontwikkeling met het Erasmus MC.                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.2                                   | Opdrachtnemer optimaliseert in overeenstemming met het Erasmus MC het menuaanbod. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de leefstijl, voedselverspilling, trends, vers beleving, patiënttevredenheid, duurzaamheid, beschikbaarheid en doelgroepen door middel van periodiek overleg volgens de communicatiematrix.                                                                                  |
| 9.3                                   | Opdrachtnemer stelt 6 maanden na start van de samenwerking met het Erasmus MC een 0-meting in werking om de voedselverspilling in kaart te brengen. Aan de hand van deze 0-meting wordt er een actieplan opgesteld met een verlagingdoelstelling waaraan Opdrachtnemer zich dient te committeren. De 0-meting en het actieplan worden periodiek besproken in het overleg volgens de communicatiematrix. |
| 9.4                                   | Opdrachtnemer draagt proactief bij aan het opstellen van een structurele patiënttevredenheidsmeting, welke 6 maanden na start wordt afgenomen en periodiek wordt besproken volgens de communicatiematrix. Daaropvolgend volgt een actieplan met een gezamenlijk verbeterdoelstelling welke periodiek wordt besproken in het overleg volgens de communicatiematrix.                                      |
| 9.5                                   | Opdrachtnemer initieert jaarlijks een verbetervoorstel om optimale kwaliteit en smaak van de producten te bevorderen waaronder smaakperceptie, voedingswaarden, samenstelling, ingrediënten, beleving van de gerechten (componenten en samengestelde gerechten).                                                                                                                                        |
| 9.6                                   | Opdrachtnemer deelt met het Erasmus MC kennis en ervaring vanuit eigen werkveld en ontwikkelingen in de branche en vertaalt ontwikkelingen in de branche naar het specifieke voedingsconcept van het Erasmus MC. Opdrachtnemer verzorgt in overleg met het Erasmus MC training en begeleiding tijdens de implementatiefase.                                                                             |
| 9.7                                   | Patiënten van het Erasmus MC beoordelen de maaltijden van Opdrachtnemer op structurele basis volgens vastgestelde meetmethodes. In overleg met het Erasmus MC zal Opdrachtnemer naar aanleiding van de bevindingen het aanbod optimaliseren.                                                                                                                                                            |
| 9.8                                   | Opdrachtnemer ondersteunt in de ontwikkeling van communicatiemiddelen rondom het aanbod van eten en drinken.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**\* Zie ook Bijlage 32 KPI Voeding**