

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eis	Algemene eisen perceel 1 en perceel 2
Eis 1	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan de geldende Europese en Nationale wet- en regelgeving, EN-normeringen, NEN-normering en CE-markering.
Eis 2	AVG Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door GGD IJsselland aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. GGD IJsselland zal alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.
Eis 3	Vast contactpersoon – algemeen Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst, beschikbaar voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen.
Eis 4	Helpdesk Opdrachtnemer beschikt over een telefonische en per e-mail tijdens kantooruren bereikbare helpdesk welke beschikbaar is ter ondersteuning bij vragen over productinformatie, bestellingen, levertijden, manco's, calamiteiten, etc. Opdrachtnemer garandeert dat e-mails aan deze helpdesk, binnen 1 werkdag beantwoord worden (geen automatische reactie).
Eis 5	Klacht Opdrachtnemer bevestigt een klacht van opdrachtgever binnen 1 werkdag en voorziet deze in ieder geval van een eerste reactie.
Eis 6	Evaluatie 1x per jaar zal er op initiatief van opdrachtnemer een evaluatie plaatsvinden met opdrachtgever op locatie van opdrachtgever. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: de uitvoering van de opdracht, managementinformatie, contractoptimalisatie en de klachten en facturen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatiegesprekken. Opdrachtnemer mailt het verslag binnen 14 kalenderdagen na de evaluatie naar de contractverantwoordelijke van GGD IJsselland. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om eventuele nadere afspraken te maken met opdrachtgever, al dan niet in verband met de evaluatie, die aan de overeenkomst worden toegevoegd en daarvan integraal deel uit zullen maken.
Eis 7	Managementinformatie Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever digitaal van managementinformatie (waar nodig in een bewerkbaar format). De rapportage dient jaarlijks te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe jaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen (inclusief artikelnummers en omschrijving);

	• Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • De leverbetrouwbaarheid op order- en regel niveau; • Het aantal retour zendingen; • Het aantal manco's; • Het aantal klachten (inclusief aard, type en de afhandeling daarvan);
Eis 8	Bestellingen GGD IJsselland bestelt via Ultimo. In de huidige situatie wordt door de huidige leverancier periodiek een lijst met actuele artikelen en prijzen in een Excel bestand aangeleverd die wordt ingelezen in Ultimo. Medewerkers bestellen in Ultimo en vanuit Ultimo wordt een bestelbon (in PDF) naar de leverancier gemaild. Inschrijver dient zowel de huidige wijze van bestellen aan te kunnen bieden als de mogelijkheid om middels een webservice productinformatie (assortiment + prijzen) aan te bieden. Inschrijver moet bij prijsmutaties een CSV bestand aanleveren, via vast format van de GGD IJsselland, zodat dit automatisch ingelezen kan worden in Ultimo, zodat de actuele prijzen in de Ultimo webshop staan. Inschrijver accepteert dat zij bestellingen als een PDF en/of een XML-bericht ontvangen. Hierbij gaat de voorkeur uit naar een XML bestand, aangezien die geschikt is voor import. Indien inschrijver hiervoor een importmogelijkheid heeft/bouwt, voorkomt dit eventuele fouten bij het handmatig overnemen van de bestelling door inschrijver in zijn eigen systeem. Het assortiment waaruit besteld kan worden wordt door de GGD IJsselland samengesteld. Bestellers mogen geen andere artikelen bestellen buiten het geselecteerde assortiment om. Iedere locatie van opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om meerdere accounts aan te maken van waaruit een bestelling klaargezet kan worden. Het is mogelijk om minimaal twee autorisatieniveaus aan te brengen (besteller en accordeerder). Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid. Per locatie kunnen er maximaal twee kosteloze spoedbestellingen (vandaag bestellen, volgende werkdag leveren) per jaar geplaatst worden. Vanaf de derde spoedbestelling mag Opdrachtnemer maximaal € 7,50 inclusief BTW in rekening brengen voor een spoedbestelling.
Eis 9	Webshop De contractbeheerder van opdrachtgever krijgt een account voor de webshop van opdrachtnemer zodat de contractbeheerder kan zien welke apparaten (perceel 1) en welke artikelen (perceel 2) er voor welke prijzen beschikbaar zijn bij opdrachtnemer. De contractbeheerder kan opdrachtnemer verzoeken om artikelen aan het kernassortiment toe te voegen of te verwijderen.
Eis 10	Orderbevestiging en levertijd Opdrachtnemer stuurt na iedere bestelling een orderbevestiging naar het mailadres dat gekoppeld is aan het locatieaccount. Op de orderbevestiging is uit te lezen wat de leverdatum van de bestelling is. Bestellingen moeten altijd met een fysieke pakbon geleverd worden, voorzien van het Ultimo bestelnummer.
Eis 11	Leveringen Bestellingen worden geleverd op de locatie waar de besteller zit. Dit kan zowel de hoofdlocatie als de consultatiebureaus zijn. Alle bestellingen dienen binnen 3 werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres. Opdrachtnemer zal spoedbestellingen de volgende werkdag (mits voor 12.00 uur besteld) leveren. In overleg met en na akkoord van opdrachtgever kan worden afgeweken van deze uiterste levertermijnen. Bestellingen worden afgeleverd op werkdagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens feestdagen) tussen 08.30 uur en 15.30 uur.

	Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen kunnen niet gehaald worden, dan neemt opdrachtnemer direct (binnen 24 uur op werkdagen) contact op met opdrachtgever om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. Opdrachtnemer wacht hiermee niet tot het laatste moment. Indien de aangepaste leverdatum voor opdrachtgever te lang (door opdrachtgever per geval te bepalen) duurt, dan heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de bestelling (gedeeltelijk) kosteloos te annuleren en bij een derde te plaatsen. Leveringen worden per bestelling verpakt. Indien bestellingen op 1 afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering is een pakbon toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld. Indien artikelen op een pallet geleverd worden, dan neemt opdrachtnemer de pallet direct na levering weer mee. Levering is franco. Voor orders met een nettowaarde tot € 50,- inclusief BTW mag opdrachtnemer een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief BTW in rekening brengen.
Eis 12	Retouren Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelde artikelen, kunnen binnen 10 werkdagen door opdrachtgever aangemeld worden als retour. Mits ongebruikt, onbeschadigd en ongeopend. Opdrachtnemer zorgt voor de retourname. Hier zijn voor opdrachtgever geen kosten aan verbonden. Opdrachtnemer mag in overleg met opdrachtgever de retourname combineren met de volgende levering.
Eis 13	Foutieve en/of beschadigde leveringen Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt opdrachtgever opdrachtnemer binnen 10 werkdagen in kennis van de aard van de klacht. Opdrachtnemer draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-)levering binnen 3 werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen tien 10 werkdagen door opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer.
Eis 14	Deelleveringen Deelleveringen worden zoveel als mogelijk voorkomen. Indien een deel van de bestelling niet leverbaar is neemt opdrachtnemer contact op met de besteller. In overleg wordt bepaald of de gehele bestelling later geleverd kan worden of dat er een alternatief product (minimaal gelijkwaardig) voor dezelfde prijs wordt geleverd.
Eis 15	Niet leverbaar In geval producten tijdelijk dan wel blijvend niet meer leverbaar zijn, wordt de GGD daarvan direct op de hoogte gesteld door opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt een alternatief voor. Indien opdrachtgever niet akkoord gaat met het alternatief (vanwege de kwaliteit of hogere prijs), heeft opdrachtgever het recht om het betreffende product elders in te kopen.

Eis	Eisen t.b.v. perceel 1: Medische Apparatuur, kalibratie en gebruiksartikelen
Eis 16	Bestelproces Het bestelproces voor medische apparatuur en gebruiksartikelen ziet er als volgt uit: 1. De bestelling wordt door de GGD medewerker geplaatst in Ultimo onder de knop Medisch apparatuur en toebehoren. De aanvrager wordt automatisch ingevuld in Ultimo. 2. De bestelaanvragen worden eerst middels een apart controle-scherm ter controle aangeboden aan GGD apparatuurbeheer. 3. De bestelling wordt vanuit hier direct afgehandeld als het artikel op voorraad is. Het kenmerk 'Geleverd' wordt toegekend aan de betreffende bestelaanvraagregel. 4. Alle bestelaanvraagregels welke vervolgens niet het kenmerk 'Geleverd' hebben gekregen, worden verzameld en omgeturnd tot een bestelling. 5. Deze bestelling wordt ter goedkeuring aangeboden aan de betreffende teammanager. 6. De bestelling wordt altijd afgeleverd op de 7 Alleetjes en komt altijd binnen bij team GGD apparatuurbeheer. 7. Team GGD apparatuurbeheer handelt de bestelling in Ultimo af. 8. De gewenste artikelen worden door de medewerker facilitair geleverd op de CB locaties.
Eis 17	Levergarantie Inschrijver garandeert alle in het Prijzenblad (Bijlage 4A) genoemde artikelen (dan wel de minimaal gelijkwaardige aangeboden artikelen) te kunnen leveren.
Eis 18	Technische levensduur De aangeboden medische apparatuur heeft een minimale technische levensduur van 10 jaar.
Eis 19	Serviceovereenkomst Indien van toepassing dient inschrijver een serviceovereenkomst aan te bieden bij de aangeboden apparatuur.
Eis 20	Preventief onderhoud Preventief onderhoud aan apparatuur
Eis 21	Storingen Storingen aan medische apparatuur worden door opdrachtgever gemeld bij opdrachtnemer en opdrachtnemer komt binnen 24 uur de apparatuur op de locatie repareren (indien de reparatie op locatie niet mogelijk is wordt dit aan de GGD gemeld).
Eis 22	Reparaties Wanneer bij controle benodigde kleine reparaties (15 minuten of minder) worden vastgesteld, worden deze ter plekke uitgevoerd en wordt geen arbeidsloon in rekening gebracht bij opdrachtgever. Wanneer bij controle benodigde grotere reparaties (15 minuten of meer) worden vastgesteld, worden deze indien mogelijk ter plekke uitgevoerd of worden reparatiewerkzaamheden uitgevoerd op de vestigingslocatie van opdrachtnemer. Deze reparaties worden eerst overlegd voordat deze mogen worden uitgevoerd. Gebruikte materialen worden separaat in rekening gebracht bij opdrachtgever. Voorafgaand aan de reparatie dient opdrachtnemer opdrachtgever te informeren over de kosten. Opdrachtnemer zal opdrachtgever informeren over de voortgang bij eventuele reparaties.
Eis 23	Software upgrades en updates Software upgrades en updates zijn onderdeel van de afgesloten overeenkomst. Hier kunnen geen separate kosten voor in rekening gebracht worden bij de GGD.
Eis 24	MDR-gecertificeerd De aangeboden apparatuur (voor zover van toepassing voor het betreffende apparaat) dient MDR-gecertificeerd te zijn.

Eis 25	Normering Audiometers Audiometers en bijbehorende software beschikken over CE0543 normering en voldoen aan de Richtlijn Medische Hulpmiddelen 93/42/EEC.
Eis 26	Dienstverlening (kalibratie + preventief onderhoud medische meetmiddelen) Opdrachtnemer verricht op de locaties van opdrachtgever werkzaamheden aan de medische meetmiddelen, welke door middel van een door beide partijen ondertekende inventarisatielijst zijn overeengekomen. Deze lijst maakt deel uit van een service overeenkomst (SLA). De werkzaamheden kunnen in principe worden uitgevoerd tussen 8.30 uur en 17.00 uur op werkdagen. Opdrachtnemer maakt hiervoor een planning en stemt deze met opdrachtgever af. De controles van de medische meetmiddelen worden door opdrachtnemer uitgevoerd met behulp van minimaal jaarlijks gekalibreerde en waar mogelijk gecertificeerde meetmiddelen. Inschrijver dient de kosten op het Prijzenblad (Bijlage 4A) in te vullen. Nieuw aangeschafte apparatuur zal toegevoegd worden in de bijlage van de service overeenkomst. Overige nieuwe apparatuur of apparatuur reeds in bezit van opdrachtgever zal ook toegevoegd worden in bijlage van de service overeenkomst, het is in enkele gevallen wel mogelijk dat er eerst een ingangscntrole noodzakelijk is, over de eventuele kosten hiervan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever eerst informeren.
Eis 27	Controlesticker Opdrachtnemer voorziet gecontroleerde apparaat van een controlesticker waarop de naam van opdrachtnemer is aangebracht waarbij ook wordt aangegeven in welke maand van welk jaar de apparaten zijn gecontroleerd.
Eis 28	Registreren reparaties Het registreren van de uitgevoerde reparaties. Waarbij een overzicht van de uitgevoerde reparaties per 3 maanden (digitaal) ter beschikking wordt gesteld aan de GGD.
Eis 29	Meetrapporten Opdrachtnemer verstrekt de meetrapporten van de uitgevoerde metingen.
Eis 30	Garantie Medische <u>gebruiksartikelen</u> hebben een garantie van minimaal 1 jaar.

Eis	Technische eisen Medische Apparatuur t.b.v. perceel 1
Eis 31	Babyweegschaal Met een geïntegreerd damping systeem verwerkt in de weegschaal zorgt samen met de HOLD functie voor het juist wegen met minimale afwijking; - De helder verlichte LED-cijfers maken het aflezen van het gewicht eenvoudig en aangenaam. Ronde hoeken en verhoogde randen; - TARRA. Nulstellen; - HOLD. Het gewicht vastzetten; - RS232 interface; - Weegbereik: 15kg; - Aflezing: per tenminste 10 gram; - Maximale afmeting: 600 x 200 x 400mm; - Gewicht maximaal 8kg; - Stroomvoorziening: accupakket /adapter; - IJkklassse: III.
Eis 32	Opstapweegschaal Mechanische opstapweegschaal met wijzeraflezing; - Heeft een ronde wijzerplaat met een chromen rand, met een groot, laaglevel, anti slip platform en is krasbestendig; - Weegvermogen 150 kg; - Verdeling per 0.1 kg; - Afmetingen (BxHxD) 303 x 118 x 470 mm; - Afmeting platform: 265 x 70 x 265 mm; - Eigen gewicht: niet hoger dan 3,5 kg; - CE 123; - Klasse llll.

Eis 33	Audiometer Wordt compleet geleverd met geluiddempende kappen, patiënten schakelaar, netvoeding, batterijen en tas; - Lichtgewicht (niet meer dan 3 kg) en compact; - Moet voldoen aan NEN EN 60645-1; - Hoofdtelefoon met geluiddempende kappen; - Inclusief netvoeding en patiënten schakelaar (werkt ook op batterijen); - 11 frequenties 500-4000 Hz; - Toonsterkte -10dB tot 90dB in stappen van 5dB; - Ieder oor moet afzonderlijk te meten zijn; Compatibel met huidige software, danwel , bij voorkeur integratie met KD+- Kleur van de knopjes op de audiometer corresponderen met de kappen van de koptelefoon (rood rechts, blauw links); - Patiënten schakelaar moet ook los verkrijgbaar zijn; - Inclusief draagtas.
Eis 34	Ophthalmoscoop + otoscoop XHL Xenon-halogeon verlichting voor wit licht; - Anti reflex coating op de lenzen; - Bereik correctie lenzen: -35 tot 20 Dioptrie; - Volledig stofdicht; - Keuze uit 6 verschillende filters: Grote cirkel, kleine cirkel, spleet, halve cirkel, fixatiester en blauwfilter; - Redfree filter apart inschakelbaar over alle filters; - Speciale belichtingstechniek (Aspherical Optical Systeem) maakt spiegelen bijeen pupilgrootte van slechts 2 mm mogelijk; - Handvat met accu; - incl. laadindicator en USB oplader; - Kunststof etui. 147.
Eis 35	Bloeddrukmeter, elektronisch Grote display waarop gelijktijdig de bloeddrukwaarden en de hartslag worden getoond; - Gekleurde LEDS geven aan of er sprake is van een hoge bloeddruk - Geheugen; - 2x100 metingen; Gemiddeld 3 metingen uit het geheugen tonen; - Inclusief: Manchet bovenarmomtrek 22-42 cm, tenminste het bedekken van 2/3 van de bovenarm; - Manchet latexvrij; - Inclusief: Lichtnetadapter; - Inclusief: oplaadbare batterij/ accu - Bij eventuele foutmeldingen als gevolg van onregelmatige hartslag of beweging tijdens het meten wordt dit op het display aangegeven.
Eis 36	Oorthermometer, digitaal Leverancier levert digitaal Pro 6000; - Inclusief (bij voorkeur oplaadbare batterij/ accu)batterijen; - Inclusief reiscassette; - 20 lenskapjes meegeleverd.
Eis 37	Saturatiemeter Nauwkeurigheid bij beweging en lage perfusie; - Is getest voor gebruik op vingers, duimen en tenen; - Kan duizenden malen worden gebruikt in de meest veeleisende omgevingen; - Maximaal 6000 spot – checks of 36 uur continu gebruik; - Inclusief batterijen; - Loodvrij; - Latexvrij product; - Nauwkeurige meting van de zuurstofverzadiging van het bloed en de puls frequentie vereist, waarbij de uitslag binnen enkele seconden af te lezen is; - Duidelijk af te lezen; - Helder led-display; - Led-display voor puls kwaliteit indicatie in drie kleuren.

Eis	Eisen t.b.v. perceel 2: Medische verbruiksartikelen
Eis 1	Bestelproces Het bestelproces voor medische verbruiksartikelen ziet er als volgt uit: 1. De bestelling wordt door de GGD medewerker geplaatst in Ultimo. 2. Deze bestelling komt rechtstreeks binnen bij opdrachtnemer. 3. Opdrachtnemer levert de bestelling af op de aangegeven locatie. 4. De bestelling wordt na levering afgemeld in Ultimo door middel van een prestatieverklaring die aan de bestelling wordt gehangen.
Eis 2	Levergarantie Inschrijver garandeert alle in het Prijzenblad (Bijlage 4A) genoemde artikelen (dan wel de minimaal gelijkwaardige aangeboden artikelen) te kunnen leveren.
Eis 3	Houdbaarheid Medische <u>verbruiksartikelen</u> zijn na levering op locatie van opdrachtgever minimaal 1 jaar houdbaar/steriel, daar waar van toepassing.

Eis 4	Gebruiksaanwijzing Producten hebben voor zover relevant een gebruiksaanwijzing en/of bijsluiter in de Nederlandse- en Engelse taal, op papier bijgesloten en digitaal verkrijgbaar en zo nodig voor eigen gebruik vrij te kopiëren. De gebruiksaanwijzing dient zodanig uitgebreid en duidelijk te zijn dat gebruikersinstructie overbodig is.
Eis 5	Nieuw artikel Opdrachtgever houdt zich het recht voor om in geval van een nieuw artikel of wijziging op het bestaande assortiment, dit product van een andere leverancier te betrekken indien de opdrachtnemer geen goede prijs/kwaliteit verhouding aanbiedt.
Eis 6	MDR-gecertificeerd De naaldcontainers dienen MDR-gecertificeerd te zijn.
Eis 7	Maten non-woven jassen Maten voor bijvoorbeeld non-woven jassen zijn in overeenstemming met de EN 13402-maattabel.
Eis 8	Proefzending Opdrachtnemer verleent medewerking aan een proefzending wanneer GGD IJsselland opdrachtnemer daarom vraagt. De artikelen die in deze proefzending gevraagd worden, zullen uitsluitend ingezet worden om, bij twijfel over de gelijkwaardigheid van artikelen, objectief te toetsen of producten vergelijkbaar zijn.