

Bijlage 5 Programma van eisen

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake Groothandelsfunctie klinische apotheken
 Amsterdam UMC, locatie AMC en locatie VUmc, TenderNed-kenmerk: TN422012

1.	Algemeen
101	Groothandel handelt te allen tijde conform alle wettelijke voorschriften en richtlijnen (w.o. de GDP-richtlijn) inzake de geneesmiddelen distributie.
2.	Assortiment
201	Groothandel garandeert dat zij te allen tijde een volgesorteerde groothandel is. Onder 'Volgesorteerd' verstaan de Apotheken, dat de Groothandel geen van de in Nederland geregistreerde geneesmiddelen (RVG of EMA), die de farmaceutische firma aan de Groothandel aanbiedt voor distributie naar apotheken (zogenaamde single whole sale of one channel producten vallen hier niet onder), uitsluit van distributie via haar groothandelkanalen.
202	Groothandel levert de in Nederland geregistreerde geneesmiddelen behorend tot het assortiment van de Apotheek.
203	Indien de DA-prijs ontbreekt, hanteert Groothandel als de verschuldigde prijs de AIP min groothandelsinkoopprijs plus overeengekomen opslag als korting verrekenmodel conform Overeenkomst tussen Groothandel en Apotheken voortkomend uit deze aanbesteding.
204	Groothandel informeert de contract verantwoordelijke contactpersonen van de Apotheken maandelijks over de bestelde producten (niet de prijzen) waar de Apotheken geen DA-prijzen (distributie-arrangement) voor hebben afgesproken en waar andere ziekenhuisklanten van deze Groothandel wel afspraken over hebben gemaakt.
205	Artikelen, die de Apotheek bestelt en welke niet tot het assortiment van de Groothandel behoren, worden door de Groothandel binnen 10 werkdagen geleverd.
206	Groothandel neemt binnen 5 werkdagen na een verzoek daartoe door de Apotheek een geneesmiddel op in zijn assortiment. Dit is alleen aan de orde als het een DA-product is dat vaker besteld zal gaan worden (met inschatting over hoeveelheden, bestelfrequentie etc.).
207	Wanneer de Apotheek een artikel bestelt, dat niet tot het assortiment van groothandel behoort, informeert de Groothandel de Apotheek hierover digitaal via retourinformatie in het AIS en in het webportaal van de Groothandel.
208	Groothandel stelt dagelijks een overzicht via het bestelportaal beschikbaar met daarin het backorderoverzicht (Een lijst met daarin de bestelde artikelen die niet conform leverafpraak kunnen worden uitgeleverd). Het bestand bevat de volgende velden: ZI-nummer, Artikelomschrijving, verwachte leverdatum, artikelstatus volgens de z-index (vervallen, uit de handel, etc.)
209	Groothandel verplicht zich om aan te geven waarom een artikel niet leverbaar is, indien een bepaald artikel uit het gekozen assortiment van de Apotheek (slechts om moverende redenen (productieproblemen, verpakkingsproblemen etc.) tijdelijk niet leverbaar is of door de leverancier definitief uit de handel is gehaald, dit binnen 24 uur nadat de Groothandel hiervan op de hoogte is gekomen aan de contractverantwoordelijke contactpersonen bij de Apotheek kenbaar te maken in de webportal van de Groothandel, met een inschatting van de verwachte levertijd.
3.	Logistiek
301	De Groothandel garandeert dat uitwisseling van EDI-berichten of toekomstige nieuwe standaarden in dataverkeer tussen groothandel en apotheek via het AIS van de Apotheek in het meest recente EDIFACT format (werkend voor de Apotheken) mogelijk is vanaf de ingangsdatum van de

	overeenkomst.
302	Indien in de toekomst de Apotheken met EDI-pakbonnen wensen te gaan werken, dan bevat de EDI-pakbon van de groothandel op orderregelniveau de chargenummers en vervaldatum van de uitgeleverde charges.
303	De Groothandel garandeert dat uitwisseling van EDI-berichten via het AIS in EDIFACT in een voor de Apotheek passend format mogelijk wordt gemaakt.
304	De Groothandel garandeert dat de uitwisseling van EDI-berichten minimaal de communicatie over bestellingen, terugkoppeling over de bestelling en de pakbon bevat.
305	Het pakbonbericht, gegenereerd door de Groothandel via EDI, kan ingelezen worden in het AIS van de Apotheek.
306	Groothandel garandeert per Apotheek een gecorrigeerd servicegraadpercentage van minimaal 98% voor alle bestellingen van het door de Apotheek opgegeven Assortiment. De gecorrigeerde servicegraad daarbij wordt gedefinieerd als: het percentage van de bestelde orderregels die compleet, binnen de afgesproken levertermijn zijn afgeleverd. Hierbij wordt een correctie toegepast voor de bestellingen van de artikelen, die gequoteerd zijn en waarvan op het moment van bestellen vaststaat dat er sprake is van een leveringsprobleem aan leverancierszijde. Groothandel levert hier maandelijks een overzicht van aan inclusief een overzicht van de door de klant geannuleerde (back)orders. Dit aantal wordt opgeteld bij de niet-geleverde orders in het servicegraadpercentage.
307	Groothandel registreert op orderregelniveau of een orderregel compleet is conform afspraak en binnen de afgesproken levertermijn is uitgeleverd en registreert op orderregelniveau de oorzaak wanneer de levering niet conform afspraak is geschied.
308	Groothandel rapporteert elektronisch aan de Apotheek over de servicegraad, fouten en klachten en afwijkingen t.o.v. reguliere assortiment. De managementinformatie gaat tot het laagst bekende niveau van ordertype en bevat als bijlage een specificatie van de afwijkingen op orderregelniveau in Excel format.
309	Groothandel faciliteert bestelregels op aparte accountnummers voor de Apotheek.
310	De Groothandel accepteert bestellingen van de Apotheek tot 18:00 uur op een reguliere werkdag. Uitgezonderd zijn de werkdagen voorafgaand aan feestdagen mits vroegtijdig aan Apotheek gecommuniceerd.
311	Voor locatie <u>VUMc</u> levert de Groothandel de bestellingen in-night of overnight te verstaan, vóór 8:00 uur de dag na de bestelling af bij de Goederenontvangst Ziekenhuisapotheek (ZH 0 D 112), Tenzij de apotheek om een spoedlevering vraagt met aflevering op de vooraf afgesproken locatie. Voor locatie <u>AMC</u> levert de Groothandel de bestellingen in-night of overnight te verstaan, vóór 07:30 uur de dag na het plaatsen van de order af bij de Apotheek Goederenontvangst (E01-236). Tenzij de apotheek om een spoedlevering vraagt met aflevering op de vooraf afgesproken locatie.
312	De customer service van de Groothandel is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Buiten kantoor tijden, in het weekend en op feestdagen is dit ook middels een noodtelefoon toegestaan.
313	Afhandeling van vragen/klachten vindt zo snel mogelijk en vakkundig plaats, doch binnen 1 werkdag zorgt de Groothandel voor terugkoppeling met het benoemen van de redelijke termijn die nodig is voor afhandeling.
314	Indien de klacht gaat over een met spoed benodigd product, dan moet de Groothandel deze klacht 24/7 oplossen.
315	Groothandel faciliteert en accepteert spoedbestellingen / spoedlevering.

316	Groothandel is in staat om ten allen tijde een telefonische spoedzending binnen 3,5 uur na de order te leveren.
317	Groothandel accepteert alleen telefonische bestellingen van de bestelafdeling van de betreffende apotheek (tijdens kantooruren) en de dienstdoende apothekersassistente (spoedlevering buiten kantooruren). Groothandel accepteert geen telefonische bestellingen van andere functionarissen binnen de ziekenhuizen.
318	Groothandel stelt een webportal ter beschikking. Dit webportal heeft tenminste de volgende functionaliteiten: a) Een bestelling plaatsen; b) Een bestelling raadplegen; c) Wijzigen/annuleren van een ingegeven bestelling binnen een (1) uur van de ingegeven bestelling; d) Aanmelden retouren; e) Raadplegen van de aangemelde retouren; f) Raadplegen van het assortiment; g) Raadplegen van de status van de bestellingen; h) Raadplegen van backorders; i) Geeft inzicht in wanneer en hoeveel er geleverd gaat worden van de bestellingen; j) Geeft inzicht over alle recente recalls/blokkeringen incl. reden; k) Het kunnen raadplegen en downloaden van facturen op elk gewenst moment; l) Geeft aan wanneer de Apotheek een artikel bestelt dat niet tot het assortiment van de Groothandel behoort; m) Geeft binnen 24 uur aan waarom een artikel niet leverbaar is, indien een artikel uit het leveringspakket niet leverbaar is, met inschatting van verwachte levertijd; n) Netto ziekenhuis inkoopprijs en AIP min. o) De informatie op het webportaal dient meerdere keren per dag te worden bijgewerkt, met bij voorkeur real-time updates. Het is van cruciaal belang dat het systeem frequent wordt ververs, zodat de Apotheek beschikt over de meest actuele informatie met betrekking tot de status van bestellingen en de verwachte levertijd. Dit draagt bij aan een efficiënte organisatie van de logistiek en het voorraadbeheer in het ziekenhuis.
319	Groothandel levert recentste zendingen geneesmiddelen altijd met een langere vervaldatum dan eerdere zendingen van de geneesmiddelen.
320	Groothandel accepteert retouren (incl. koelproducten bij verstrekking van een temperatuur rapport) binnen 10 werkdagen na levering en stemt moment van retourname af met de Apotheek. Na ontvangst van het geretourneerd product wordt direct een credit aangemaakt door Groothandel.
321	Groothandel levert geen artikelen waarvan de termijn tot de vervaldatum korter is dan 6 maanden (tenzij anders overeengekomen voorafgaand aan de levering. Uitgezonderd hierop zijn artikelen die af fabriek een houdbaarheid hebben korter dan 6 maanden. Afwijkingen hierop rapporteert Groothandel door middel van een notitie op de pakbon en voorafgaand aan de levering via het bestelportaal.

322	Naleveringen dienen op de pakbon in een aparte sectie vermeld te worden.
323	Groothandel verpakt koelartikelen, oplaten, cytostatica en gevaarlijke stoffen fysiek afzonderlijk gescheiden van overige artikelen.
324	Groothandel levert per order een pakbon, welke op naam alfabetisch gesorteerd is op merknaam. Sortering op andere wijze vindt plaats in overleg. Welke is voorzien van het inkoopordernummer per apotheek, afdeling, afleveradres, per bestelregel de artikelomschrijving, ZI-nummer, bestelde aantal, geleverde aantal en, vermelding van eventuele backorders, vervaldatum en chargenummers op orderregelniveau. Orders van verschillende klantnummers van de Apotheek worden niet gecombineerd.
325	De tussen de Leverancier (fabrikant) en Apotheek afgesproken korting wordt direct doorgegeven door de Groothandel aan de Apotheek zonder bijkomende kosten.
326	Groothandel accepteert de levering van artikelen waarover prijsafspraken zijn gemaakt tussen de leverancier en de Apotheek (distributie arrangementen).
327	Groothandel informeert over alle recente recalls/blokkeringen per email naar de bestelafdeling van de betreffende apotheek en op de webportal, binnen 24 uur nadat ze bekend zijn bij de groothandel.
328	Artikelen, die door de Apotheek aan Groothandel retour gestuurd worden door groothandel vergoed tegen het door de Apotheek betaalde bedrag, tenzij tussen de leverancier en de Apotheek andere prijsafspraken zijn gemaakt.
329	Groothandel voorziet de groothandelsbakken en/of andersoortig collo van een adreslabel met daarop minimaal vier adresregels waarop o.a. het ordernummer, de ziekenhuislocatie, de afdelingsnaam, het locatienummer en de postcode+ woonplaats geprint wordt.
330	Groothandel is in staat om meerdere debiteur nummers aan te maken/te plaatsen onder een hoofdnummer en om meerdere orders tegelijk van de verschillende Apotheken te ontvangen en leveren.
331	Groothandel levert de producten af op meerdere afleverlocaties.
332	Orders per leveringsbak worden niet gecombineerd.
4.	Facturatie
401	Groothandel hanteert als de verschuldigde prijs de AIP min als korting verrekenmodel.
402	De betalingstermijn van de facturen van de Groothandel is 30 dagen, na de factuurdatum.
403	Groothandel stelt de factuur op per orderregel en geeft op de factuur per orderregel minimaal de geleverde hoeveelheid, verpakkingseenheid, het ZI-nummer, de bruto (AIP) prijs, de DA-prijs of ziekenhuisinkoopprijs het ordernummer, bedrag totaal, BTW% en code Laag/Hoog.
404	Groothandel berekent korting direct door op de factuur.
405	Groothandel factureert 99% van alle factuurregels foutloos.
406	Groothandel draagt er zorg voor, dat de prijsafpraak/contractprijs die de Apotheek met de Leverancier heeft afgesproken binnen 5 werkdagen na kennisgeving door de Leverancier, in het systeem van de Groothandel is ingevoerd en als facturatiebasis wordt gebruikt vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst met voornoemde prijsafpraak/contractprijs tussen Apotheek en Leverancier.
407	Groothandel gaat akkoord met accountantscontrole op aanvraag van de Apotheek. De kosten van een onafhankelijke accountant zijn ten laste voor de Apotheek. Indien het gefactureerde

	structureel afwijkt van de gemaakte afspraken, zijn de controlekosten voor de Groothandel. Partijen treden vervolgens in overleg over reparatie en preventie.
408	In het geval dat Groothandel foutieve prijzen of aantallen heeft gefactureerd, stuurt de Groothandel binnen 5 dagen na moment van constateren per inkooporder een creditfactuur voor de foutief gefactureerde regels en een nieuwe debetfactuur, waarbij de geleverde geneesmiddelen correct gefactureerd worden.
409	Voor contractartikelen (artikelen waarover prijsafspraken/contractprijzen oftewel Distributie-Arrangementen (DA's) bestaan tussen ziekenhuis/Apotheek en Leverancier/fabrikant) hanteert Groothandel uitsluitend voornoemde prijsafspraken/contractprijzen als de door de Apotheek verschuldigde prijs. Hier komen geen kosten bij, uitgezonderd contractueel afgesproken prijs voor spoedzendingen. De prijs voor de logistieke activiteiten is inbegrepen in de DA prijs.
410	Voor alle niet-contractartikelen (artikelen waarover geen prijsafspraken zijn gemaakt tussen ziekenhuis/Apotheek en Leverancier/fabrikant) hanteert de Groothandel als de verschuldigde prijs de AIP min als korting verrekenmodel tussen Groothandel en Apotheek contractueel overeengekomen korting.
411	Groothandel stuurt eind van de maand een lijst (in een format welk het AIS van de Apotheek kan inlezen) met daarin enkel de door de leverancier goedgekeurde DA-prijzen per ZI-nummer ingaande 1 maand voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract en Groothandel zal het door de Apotheek gemelde verschil tussen DA prijzen en contractafspraken (tussen Apotheek en leveranciers) doorgeven aan leveranciers en discrepanties crediteren aan de Apotheek. Het volstaat ook indien de geëiste lijst beschikbaar is in de Webportaal en gedownload kan worden.
412	Groothandel stuurt dagelijks per account en per order en per nazending een elektronische factuur in EDI, pdf format en daarnaast in XML/UBL format, indien de Apotheek aangeeft daartoe over te gaan.(Peppol)
5.	Service/relatie
501	Groothandel wijst een vaste contactpersoon toe waarmee de Apotheek ieder kwartaal overleg voert. Tijdens dit overleg worden de geleverde prestaties uit de voorgaande periode geëvalueerd en worden adviezen op basis van managementinformatie besproken om uiteindelijk verbeteringen te kunnen bewerkstelligen. Groothandel geeft per kwartaal verbetervoorstellen op gebied van geneesmiddelenlogistiek, voorraad- en assortimentsbeheer (noodzaak spoedorders) ten einde de kosten te verlagen, de servicegraad te verbeteren en het assortiment up-to-date te houden.
6.	Informatie
601	Na gunning toegewezen functionarissen binnen de apotheek kunnen te allen tijde digitaal een(digitale) managementrapportage raadplegen met daarin de volgende informatie: - Specificatie van omzet naar parallel, spécialité - Lijst met mogelijke substituties - Factuur nauwkeurigheid (eis 99%) - Aantal spoedzendingen - Servicegraadpercentage (eis 98%)
602	Groothandel gaat akkoord met de prestatie-indicatoren opgenomen in de vendor-rating. Het doel hiervan is dat de Groothandel continu meetbaar en beter presteert.
7.	Duurzaamheid

701	Groothandel zet zich aantoonbaar in voor een CO2 neutrale bedrijfsvoering. Energiebesparing, afvalvermindering en -scheiding en vergroening van het vervoer zijn de milieudoelen van de komende jaren.
-----	--