

Bijlage 5 Programma van eisen – Perceel 1 FNA

behorend bij aanbesteding:

Projectnaam	Europese aanbesteding UMCNL inzake FNA - Facilitair (Perceel 1) en Medische (Perceel 2) disposables,
Participerende UMC	Amsterdam UMC, UMC Groningen, UMC Utrecht, Maastricht UMC+ en Leids UMC
Kenmerk	TN 576685

- Dit document Programma van eisen (het origineel) dient ondertekend te zijn en bij de Inschrijving te worden gevoegd.
- Bij het ondertekenen van dit document geeft de inschrijver aan dat het onvoorwaardelijk voldoet aan alle eisen uit het programma van eisen en deze accepteert.
- De tekst van dit document Programma van eisen mag niet worden overgetypt, aangevuld noch gewijzigd.
- Daar waar in dit document aangegeven, dienen aparte bijlagen te worden toegevoegd.
- Indien Ondernemer zich inschrijft in combinatie met anderen, dient voor elke combinant een ingevuld exemplaar van deze verklaring ingediend te worden.
- Ondernemer dient door middel van het ondertekenen van dit document, zelf te verklaren of hij in de toestand verkeert waarop de verklaring is gericht. Met de ondertekening van dit document geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale Inschrijving. De ondertekenaar dient dus door de onderneming gemachtigd te zijn. Dit dient te blijken uit een inschrijving in het nationale beroeps/handelsregister, in Nederland kan hiervoor de inschrijving bij de Kamer van Koophandel gelden. Dit document mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de datum van Inschrijving.

1 Assortiment algemeen		
1.1	Wet en Regelgeving	Alle producten en diensten van Opdrachtnemer en eventuele toeleveranciers voldoen aan de vigerende lokale, landelijke en Europese wet- & regelgeving. (Bijvoorbeeld: Declaration of Compliance For Food Contact Materials indien van toepassing)
1.2	Breedte en diepte assortiment	Opdrachtnemer dient alle producten en diensten die vallen onder de scope gedurende de contractperiode te kunnen leveren, tenzij met UMC anders is overeengekomen.
		Opdrachtnemer dient voldoende breedte en diepte in het assortiment te hebben om bij klachten, niet meer leverbaar vanuit de fabrikant of andere redenen te kunnen overstappen op alternatieve producten. Onder voldoende breedte en diepte wordt bedoeld dat men alternatieve fabrikanten/merken kan leveren voor elk product in het assortiment.
		Opdrachtnemer levert op verzoek van UMC maatwerkproducten, bijvoorbeeld producten met UMC logo. Afspraken hierover worden gemaakt tussen Opdrachtnemer en UMC.
		Opdrachtnemer levert voorafgaand en tijdens de contractduur op verzoek van UMC proefzendingen. Dit dient kosteloos te zijn voor UMC. Alternatieven zijn toegestaan mits gelijkwaardig aan de gevraagde specificaties. Toegestane bandbreedtes:
		• Afmetingen/volume: $\pm 5\%$ t.o.v. specificatie; • Verpakkingseenheid: $\pm 25\%$ t.o.v. specificatie; • Materiaaldikte: $\pm 5\%$ niet toegestaan voor afvalzakken, wel toegestaan voor overige artikelen indien geen marktconform alternatief beschikbaar is; • Materiaal/kwaliteitsmix/merk: toegestaan indien aantoonbaar gelijkwaardig. • Afwijken in kleur is toegestaan, behalve wanneer kleur functioneel is (presentatie artikelen zoals servetten/placemats/tafellopers/bestekzakjes; kartonnen bekers; etiketten; 'artikelen in het wit') of wanneer kleur onderdeel is van hygiëne /logistieke codering (professionele schoonmaak kleurcodering; kleuren afvalzakken). • Indien het referentie artikel 100% biologisch/ecologisch afbreekbaar is, moet het alternatief dat ook zijn. Duurzamere samenstellingen (bijv. recyclaat i.p.v. virgin) zijn toegestaan mits gelijkwaardig in functionaliteit
1.3	Communicatie	Het assortiment kan door Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan verandering onderhevig zijn (bv. extra uitbreiding van het assortiment).
		Voor alle communicatie tussen het UMC en de opdrachtnemer geldt: • De opdrachtnemer dient gebruik te maken van één contactpersoon op de binnendienst en één vaste accountmanager voor de buitendienst. • De opdrachtnemer draagt zelfstandig zorg voor vervanging tijdens afwezigheid van haar vaste contactpersonen. • Bereikbaarheid van de contactpersonen wordt afgestemd, maar is in ieder geval op werkdagen van 8.00u tot 17.00u.

		Binnendienst is zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar. In beide gevallen worden vragen binnen één werkdag beantwoord en verzoeken graag binnen 48 uur opgelost.
1.4	Wijzigingen	Wijzigingen in het assortiment: - Opdrachtnemer meldt (tijdelijk) niet-leverbare artikelen uit het prijzenblad direct, voorafgaand aan levering aan het UMC waarna overleg plaats vindt met de betreffende afdeling en de contractmanager. UMC zal akkoord geven voor een eventuele alternatieve levering. - Een alternatief product mag niet van mindere kwaliteit zijn. - Bij assortimentswijzigingen worden de volgende informatie geleverd van het oude artikel en tijdelijke of definitieve alternatief: het artikelnummer opdrachtnemer, verpakking, eenheid, volledige omschrijving, productspecificaties. btw en prijs, en of het een tijdelijk alternatief is of niet. Indien de markt gelijkwaardige artikelen beschikbaar zijn die minimaal 10% lager geprijsd zijn, en Opdrachtnemer deze prijs niet kan aanpassen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het betreffende artikel elders te betrekken. - Bij afwijkende levertijd, aantallen en afwijkende verpakkingseenheid informeert Opdrachtnemer over de reden van deze afwijking de nader te bepalen contactpersoon / binnendienst van het UMC. - Op verzoek van UMC dient Opdrachtnemer binnen de afgesproken levertijd een alternatief product te kunnen leveren. Het product dient minimaal gelijkwaardig te zijn en tegen dezelfde of lagere prijs als originele product aangeboden te worden. Of een product minimaal gelijkwaardig is, is ter beoordeling van het UMC. - Indien levering van de producten niet mogelijk is zoals in bovenstaande bullets is aangegeven dan heeft UMC het recht de producten af te nemen bij een alternatieve leverancier en de daaruit volgende meerkosten komen voor rekening van Opdrachtnemer. - Het door de Opdrachtnemer aangeboden gelijkwaardige product kan pas na goedkeuring door de Opdrachtgever daadwerkelijk geaccepteerd worden. In het geval van discussie over de gelijkwaardigheid van het product ligt de besluitvorming bij Opdrachtgever. - Alle aangeboden gelijkwaardige producten moeten voldoen aan alle huidige en toekomstige vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving. - Wijzigingen veroorzaakt door Opdrachtnemer in producten/assortiment (sanering/samenstelling/verpakkingseenheid/verpakking/prijs) dienen minimaal vier weken van te voren schriftelijk gemeld te worden aan de contactpersonen van Opdrachtgever. - Bij een 'out of stock' situatie worden de contactpersonen van Opdrachtgever binnen 24 uur op de hoogte gesteld. - Opdrachtnemer houdt een strategische voorraad aan voor Opdrachtgever, afgestemd op het verwachte verbruik.

		Opdrachtnemer stemt periodiek (minimaal eens per kwartaal) de voorraadniveaus af met Opdrachtgever op basis van verbruiksdata en prognoses.
1.5	Documentatie	- Op verzoek dient Opdrachtnemer documentatie aan te kunnen aanleveren aan UMC waaruit blijkt dat het product voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en duurzaamheidseisen. - In de digitale catalogus van Opdrachtnemer zijn duurzame producten direct en duidelijk herkenbaar. Het is duidelijk hoe duurzaamheid bereikt wordt. - Opdrachtnemer zorgt dat te allen tijde een laatste versie van haar assortimentslijst digitaal beschikbaar is voor de contactpersonen van Opdrachtgever. - Voor artikelen met een desinfectieclaim geldt dat zij aantoonbaar moeten voldoen aan EU en nationale wetgeving en waar relevant een CTGB toelatingsnummer of gelijkwaardig moeten bezitten. Middelen moeten aantoonbaar virussen, bacteriën en gisten binnen 1 minuut doden.
2		Bestellen, logistiek en facturatie
2.1	Algemeen - bestellen, logistiek en facturatie	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan de beschreven Purchase 2 Pay processen van de instellingen, zie P2P FNA.xls bij deze vraag: - Verzoeken van Opdrachtnemer tot wijzigingen van logistiek afspraken dienen altijd in overleg met de nadere te bepalen contactpersoon / binnendienst van UMC plaats te vinden. - Indien u gebruik maakt van (een) externe partij(en) voor de uitvoering van deze opdracht, dient deze zich eveneens te houden aan de in deze aanbesteding gestelde eisen.
2.2	Bestellen - orders	Bestellingen zonder ordernummer worden geweigerd door Opdrachtnemer. Medewerkers van een UMC die toch zonder ordernummer willen bestellen, worden doorverwezen naar de afdeling Inkoop van het UMC. Bestellen is op alle dagen en tijden mogelijk.
2.2.1	Bestellen - orderbevestiging	Indien leveringen afwijken van bestellingen, bijv. door afwijkende levertijden of eenheden, stuurt opdrachtnemer binnen 24 uur na ontvangst van de bestelling een orderbevestiging waar wijzigingen t.o.v. de bestelling op staan vermeld.
2.3	Logistiek - leverbetrouwbaarheid	U dient minimaal een leveringsbetrouwbaarheid van 98% te halen. Definitie: leverbetrouwbaarheid = ((aantal orderregels totaal - aantal orderregels na 48 uur geleverd manco's) / aantal orderregels totaal) * 100%;
2.4	Logistiek - levering	<u>Wijze van aanleveren</u> <u>Eenheden</u>: Levering van eenheden dienen plaats te vinden conform eenheden van bestelling. <u>Pakbon</u>: Bij de levering van zaken dient een paklijst aanwezig te zijn; deze is duidelijk zichtbaar bevestigd aan de buitenzijde van de verzendverpakking. Op de paklijst dient het ordernummer(s) van UMC vermeld te zijn, alsmede het/de artikelnummer(s), aantal(len), artikelomschrijving(en), en lotnummers. De volgorde van

		artikelen op de pakbon komt overeen met de volgorde van de inkooporder van het UMC. Indien gewenst dient het afleveradres ook te zijn vermeld op verpakking. • Opdrachtnemer dient bij deelleningen op de pakbon aan te geven of artikel al dan niet als backorder geregistreerd staat voor een nalevering. • Pakbonnen worden door medewerkers van UMC pro forma (elektronisch) getekend (naam in blokletters) voor ontvangen colli. Aan (elektronische) ondertekening kunnen geen rechten worden ontleend. • <u>Emballage (pallets)</u>: Opdrachtnemer past goed onderhouden transportmiddelen toe voor leveringen aan UMC. Er dient bij levering geen totalisatie op de orders en/of producten te zijn uitgevoerd. Onstabiel gestapelde pallets die een risico voor de veiligheid en/of beschadiging betekenen, zullen geweigerd worden. Er kan aan de leverancier gevraagd worden om de goederen over te stapelen op andere beschikbare pallets. Bij de stapeling moet rekening gehouden worden met de vorm van de pallet, dus geen uitstekende dozen. De goederen moeten duidelijk herkenbaar zijn aan de buitenzijde van de pallet. Samenvoegen van meerdere bestellingen op pallets is toegestaan, samenvoegen van bestellingen in één doos niet. De goederen moeten duidelijk herkenbaar zijn aan de buitenzijde van de pallet. Zeer belangrijk is dat de goederen op eenzelfde pakbon zo goed mogelijk worden samen geplaatst. Wanneer meerdere inkooporders op één pallet worden gestapeld, moet dit duidelijk worden aangegeven door bijvoorbeeld de vermelding: "mengpallet". Leveringen van verschillende zaken mogen door Opdrachtnemer in één zending worden gecombineerd, doch dienen per order(nummer) afzonderlijk verpakt te zijn, en per (binnen)verpakking voorzien te zijn van een paklijst per ordernummer. De afzonderlijke verpakkingen dienen afzonderlijk te voldoen aan het gestelde in artikel 7.1 van de Inkoopvoorwaarden. Indien opdrachtnemer meerdere orders in 1 zending combineert, dient op de buitenzijde van de verzendverpakking duidelijk controlebaar te zijn welke ordernummers het betreft, en dient Opdrachtnemer eveneens een extra paklijst per ordernummer te bevestigen. (inkoopvoorwaarden 6.5) • <u>Verpakking</u>: De pallets dienen in folie gewikkeld te worden. • <u>Ontvangst</u>: Bij levering wordt getekend voor aantal ontvangen colli. Er wordt niet getekend voor inhoud. Reclameren vanwege onjuiste of onvolledige leveringen is mogelijk tot en met 5 werkdagen na levering.
--	--	--

2.5	Leveringsconditie	Alle leveringen dienen te geschieden op basis van DDP (Delivered Duty Paid) conform Incoterms® 2020, op de overeengekomen locatie(s) van de Aanbestedende dienst. Dit houdt in dat alle kosten, risico's, heffingen, verzekeringen en verantwoordelijkheden die samenhangen met het transport en de levering tot aan de overeengekomen afleverlocatie volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen.
2.6	Logistiek - Spoedlevering en calamiteiten	Bij spoedleveringen bent u in staat om het gevraagde product binnen 4 uur bij het UMC aan te leveren. Spoedkosten ten gevolge van een spoedlevering kunnen incl. onderbouwing worden doorbelast als de uitvraag voor een spoedlevering afkomstig is van Opdrachtgever. Indien de spoedlevering noodzakelijk is door schuld van Opdrachtnemer dan zijn de kosten voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in geval van een calamiteit binnen 24 uur te kunnen leveren (24/7). Onder een calamiteit verstaan we onder andere, rampen, pandemieën of soortgelijke situaties met een grote impact op de samenleving waarbij het UMC een groot aantal patiënten kan verwachten en eventueel als crisiscentrum fungeert.
2.7	Retouren	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van verkeerd bestelde / onjuist geleverde artikelen mits daarvan door UMC melding van is gemaakt. Opdrachtnemer haalt retourzendingen binnen vijf werkdagen na aanmelding op en verzendt binnen tien werkdagen een creditfactuur. Kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
2.8	Recall	De volgende recallprocedures zijn van toepassing: • Amsterdam Medisch Centra, locatie Amc: https://www.amc.nl/web/over-de-locatie-amc/voor-leveranciers.htm • Amsterdam Medisch Centra, locatie Vumc: https://www.vumc.nl/over-vumc/informatie-voor-leveranciers-en-over-inkoop.htm • Maastricht UMC+: https://www.mumc.nl/over-mumc/inkoopvoorwaarden • Universitair Medisch Centrum Groningen: Leveranciersinformatie (umcg.nl) • Universitair Medisch Centrum Utrecht: https://www.umcutrecht.nl/nl/subsites/inkoop-en-bouwvoorwaarden/inkoop • Leids Universitair Medisch Centrum: https://www.lumc.nl/over-het-lumc/leveranciers/goederen-en-diensten Bij advisories en recalls zal UMC reële kosten (gemaakte uren) declareren bij opdrachtnemer. Dit betreft de uren die medewerkers van het UMC maken om de recall af te handelen. Afhankelijk van de ernst en omvang van de recall zullen hier meer of minder medewerkers mee bezig zijn. Opdrachtnemer zal geïnformeerd

		worden wanneer het UMC de daadwerkelijk gemaakt uren zal declareren. De uurloonkosten bedragen thans € 60,- exclusief BTW.
3		Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)
3.1	Transport	In de Green Deal Duurzame Zorg wordt gestreefd naar ten minste 55% CO2-reductie in 2030 ten opzichte van 2018. Minder transport met voertuigen op fossiele brandstof wordt gezien als één van de middelen om dat te bereiken. Alle bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro VI-norm of zijn emissievrij. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden.
3.2	Verpakkingen - reductie verpakkingsmateriaal	Opdrachtnemer dient, in verband met de interne afvalverwerking van Opdrachtgever, zo min mogelijk verpakkingsmateriaal te gebruiken. Dit houdt onder meer in dat geen overbodige omverpakkingen of vulmateriaal worden toegepast en dat het gewicht en volume van verpakkingen zoveel mogelijk worden beperkt, zonder dat de productkwaliteit, veiligheid of functionaliteit nadelig wordt beïnvloed.
3.3	Verpakkingen	Primaire, secundaire en tertiaire verpakkingen zijn herbruikbaar of recyclebaar binnen de Nederlandse afvalmarkt.
3.4	Verpakkingen	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
3.5	Verpakkingen en producten - papier en karton	Voor primaire verpakkingen en papieren producten geldt: De vezelgrondstof mag uit gerecyclede of primaire vezels bestaan. Primaire vezels mogen niet afkomstig zijn van genetisch gemodificeerde soorten. Voor alle vezels zijn geldige handelsketencertificaten vereist van onafhankelijke certificatiesystemen zoals Forest Stewardship Council (FSC), het Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) of gelijkwaardig, of leveringsbonnen van papier voor recycling volgens EN 643. Minstens 70% van het vezelmateriaal voor het product moet komen uit duurzaam beheerde bossen, gecertificeerd door onafhankelijke handelsketenregelingen, en/of moet gerecycled materiaal zijn. Hergebruik van afvalmateriaal in het papierproductieproces (papieruitval van papierfabrieken (zelf geproduceerd of ingekocht) is uitgesloten van de berekening van gerecyclede vezels. Ongecertificeerd primair materiaal moet afkomstig zijn van legale bronnen en voldoen aan controle-eisen.
3.6	Producten - schoonmaak	De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitairreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor

		schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
4		Implementatie
4.1	Implementatieplan	Opdrachtnemer stelt per UMC uiterlijk binnen 2 weken na voorlopige gunning een UMC-specifiek implementatieplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan het betreffende UMC.
4.2	Eisen aan implementatieplan	Het implementatieplan is volledig, concreet en uitvoerbaar en bevat ten minste de volgende onderdelen: a. een gedetailleerde implementatieplanning met fasering, mijlpalen en afhankelijkheden; b. per fase een omschrijving van de uit te voeren activiteiten, deliverables en verantwoordelijke partij; c. een communicatieplan, inclusief: - beschrijving van de betrokken stakeholders, communicatiemiddelen en communicatiemomenten; - een plan voor samenwerking inclusief overzicht van taken, rollen en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en UMC en inzet die van UMC verwacht wordt gedurende de implementatie; - de overlegstructuur inclusief besluitvormings- en escalatieprocedures. d. een risicoanalyse, inclusief: - identificatie van relevante implementatierisico's; - inschatting van kans en impact per risico; - concrete mitigerende en corrigerende maatregelen; - toewijzing van risico-eigenaarschap. e. wijze en frequentie van voortgangsrapportages inclusief voortgangsindicatoren en procedure voor het melden en beheersen van afwijkingen ten opzichte van de planning; f. een plan voor acceptatie en afronding, inclusief: - objectieve acceptatiecriteria voor een succesvolle implementatie; - beschrijving van de overdracht naar de beheer- en exploitatiefase; - overzicht van op te leveren documentatie.
4.3	Aanspreekpunt implementatie	Gedurende de implementatieperiode wijst Opdrachtnemer per UMC één eindverantwoordelijke projectleider aan, die fungeert als vast aanspreekpunt voor het UMC en bevoegd is om namens Opdrachtnemer besluiten te nemen binnen de kaders van de Overeenkomst.
4.4	Addendum Overeenkomst	Het in overleg tot stand gekomen en door Opdrachtnemer en het betreffende UMC goedgekeurde implementatieplan, inclusief daarin opgenomen prestatieafspraken en acceptatiecriteria, wordt vastgelegd in een addendum dat onlosmakelijk deel uitmaakt van de Overeenkomst. Afwijkingen van het implementatieplan zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van het betreffende UMC.
4.5	Afronding implementatie	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de implementatie per UMC uiterlijk één (1) week vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst volledig is afgerond. Van een afgeronde implementatie is sprake wanneer:

		a. alle in het goedgekeurde implementatieplan opgenomen activiteiten en deliverables zijn uitgevoerd en opgeleverd; b. eventuele openstaande restpunten schriftelijk zijn vastgelegd en door het UMC zijn geaccordeerd; c. het UMC de implementatie schriftelijk heeft geaccepteerd. Indien de implementatie niet tijdig en/of niet conform het goedgekeurde implementatieplan is afgerond, blijft Opdrachtnemer gehouden tot volledige nakoming van zijn verplichtingen, onverminderd de overige rechten van het UMC op grond van de Overeenkomst.
5		Contractbeheer
5.1	Rapportage - managementinformatie en KPI's	a. Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan elk afzonderlijk UMC een digitale management- en KPI-rapportage aan te leveren in bewerkbaar MS Excel-formaat. b. De rapportage wordt aangeleverd conform de overlegstructuur zoals opgenomen in de communicatiematrix. c. De rapportage wordt uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan het betreffende overleg aangeleverd. d. Voor de gezamenlijke aanbesteding wordt daarnaast één geconsolideerde rapportage aangeleverd waarin alle UMC's zijn opgenomen. e. Alle gevraagde informatie wordt opgenomen in één bestand, waarin de kerninformatie is samengevat in een dashboard, zodat alle variabelen in één oogopslag inzichtelijk zijn. Dit bestand dient minimaal de volgende informatie te bevatten: - Managementinformatie (zie eis 5.3); - KPI's (zie eis 5.4); - Consequenties niet presteren op KPI's (zie eis 5.5). f. Indien de rapportage niet, niet volledig of niet tijdig wordt aangeleverd, wordt dit aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
5.2	Duurzaamheid - CO ₂ -inzicht en inzicht	Opdrachtnemer draagt bij aan het realiseren van een structurele verlaging van de CO₂-uitstoot, in lijn met de doelstellingen van Opdrachtgever en/of geldende landelijke doelstellingen. In dit kader verleent Opdrachtnemer medewerking aan het gezamenlijk ontwikkelen en toepassen van maatregelen gericht op CO₂-reductie binnen de scope van de overeenkomst. Daarnaast verleent Opdrachtnemer na contractondertekening medewerking aan de ontwikkeling van een uniforme methode om de CO₂-uitstoot van het assortiment inzichtelijk te maken en te rapporteren. Onderdeel hiervan is het aanleveren van relevante inkoop- en afnamegegevens volgens een nader af te spreken format.
5.3	Inhoud managementinformatie	De managementrapportage bevat minimaal de volgende managementinformatie, uitgesplitst per UMC en per rapportageperiode (YTD en kwartaal): a. Afname (t.o.v. zelfde periode voorgaand jaar); b. Aantal orders en aantal orderregels; c. Aantal bestelde eenheden per artikel;

		d. Afnamevolume in aantallen op artikel- en pakketniveau; e. Afnamevolume in euro's, zowel inclusief als exclusief BTW; f. Aantal manco's (niet of niet tijdig geleverde orderregels). g. Aantal retouren; h. Aantal recalls; i. Aantal deelleveringen; j. De gemiddelde levertijd per product(categorie); k. Percentage alternatieve leveringen ten opzichte van het totaal aantal bestelde artikelen, inclusief aantallen en omzet (norm nader te bepalen); l. Gerealiseerde en gefactureerde omzet (in euro's en aantallen), zowel inclusief als exclusief BTW, op artikel- en pakketniveau; m. Verschillen tussen inkooporders en facturen; n. Aantal openstaande facturen; o. Realisatie Social Return (percentage); p. Percentage duurzame artikelen, uitgedrukt in omzet en aantallen; q. Aantal aangeboden alternatieven; r. Aantal duurzame producten.
5.4	KPI's	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de onderstaande KPI's: a. Leverbetrouwbaarheid: Opdrachtnemer levert per kwartaal minimaal 98% van alle orderregels op de afgesproken leverdag, berekend als (totaal aantal orderregels minus manco's) gedeeld door totaal aantal orderregels $\times 100\%$; b. Klachtenregistratie en -afhandeling: - 100% van de klachten wordt geregistreerd per categorie (blocking, major, normal, minor); - minimaal 95% van de klachten wordt binnen de hieronder gestelde termijnen afgehandeld, gemeten per kwartaal. c. Responstijd: - urgent: binnen 4 uur - niet-urgent: binnen 28 uur. Onder urgent wordt verstaan een calamiteit en/of een situatie waarbij het primaire zorg proces van het UMC negatief wordt beïnvloed; d. Retourpercentage: Het totale retourpercentage per orderregel blijft binnen de gezamenlijk vast te stellen norm (t.b.d.). Bij overschrijding rapporteert Opdrachtnemer onderbouwing en verbetermaatregelen; e. Kleine orders: Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal het aantal orders onder €100 en voert minimaal één concrete actie per kwartaal uit die aantoonbaar bijdraagt aan het verminderen van deze kleine orders.
5.5	Consequenties niet presteren op KPI's	a. De in dit PvE opgenomen KPI's gelden als contractuele prestatienormen; b. Indien een KPI bij (één van) de UMC's in een kwartaal niet wordt behaald, wordt dit schriftelijk vastgesteld en aangemerkt als een prestatieafwijking, wat geldt als niet-nakoming ten aanzien van de betrokken UMC's.

		c. Opdrachtnemer analyseert de oorzaak en stelt een plan van aanpak op om de prestatie te herstellen, welk plan ter afstemming aan de betrokken UMC's wordt voorgelegd. d. Opdrachtnemer krijgt een redelijke hersteltermijn van één (1) tot twee (2) maanden, afhankelijk van de aard en ernst van de afwijking. e. Indien de prestatie na afloop van de hersteltermijn niet is hersteld, is sprake van verzuim. f. Indien binnen een periode van twaalf (12) maanden driemaal dezelfde of verschillende KPI('s) niet wordt/worden behaald bij één van de UMC's: - vindt geen indexering plaats; - behouden het UMC en/of de UMC's zich het recht voor de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
5.6	Format managementrapportage	a. De rapportages worden aangeleverd in bewerkbaar MS Excel-formaat en bevatten: - een duidelijk gestructureerd dashboard; - tabellen, grafieken en onderliggende data; - absolute aantallen en percentages. b. Gegevens moeten per kwartaal afzonderlijk inzichtelijk zijn; c. Het UMC kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos aanvullende rapportages opvragen.
5.7	Overlegstructuur	Opdrachtnemer voert overleg met het UMC en/of de UMC's conform de communicatiematrix zoals opgenomen in de bijlage bij dit PvE.
5.7	Pakketscreening	a. Opdrachtnemer is verplicht gedurende de contractperiode via pakketscreening alternatieve producten aan te bieden die aantoonbaar bijdragen aan duurzaamheid, efficiëntie/kostenbeheersing en kwaliteit. b. De pakketscreening vindt minimaal plaats volgens onderstaand schema: - 1e jaar na gunning: 3 keer screening; - 2e jaar na gunning: 2 keer screening; - 3e jaar na gunning: 1 keer screening; - 4e jaar na gunning: 1 keer screening. c. Opdrachtnemer rapporteert per screening: - voorgestelde alternatieven; - impact op prijs, kwaliteit en duurzaamheid; - besluitvorming en opvolging.
6		Prijsafspraken, marktconformiteit, SUP-toeslag en indexatie
6.1	Prijsopbouw	Opdrachtnemer hanteert per artikel een prijsopbouw bestaande uit: - een basisprijs, en - indien van toepassing, een separate SUP-toeslag. Deze prijsopbouw geldt voor alle artikelen die worden geleverd binnen de Overeenkomst.
6.2	Artikelen buiten het Prijzenblad	Artikelen die niet zijn opgenomen in het Prijzenblad worden aangeboden: - Volgens dezelfde prijsopbouw als vergelijkbare artikelen in het Prijzenblad (bijvoorbeeld een vaste korting op een

		brutoprijslijst van de fabrikant of een vaste opslag op de inkoop prijs; en - tegen marktconforme prijzen
6.3	Marktconformiteit	Onder marktconforme prijzen wordt verstaan: prijzen die in redelijke verhouding staan tot prijzen die door vergelijkbare leveranciers worden gehanteerd voor producten van vergelijkbare kwaliteit, verpakking, merk/type en leveringsvoorwaarden, binnen dezelfde markt en periode. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat gehanteerde prijzen marktconform zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om prijzen periodiek te toetsen aan de markt. Indien prijzen aantoonbaar afwijken van het gangbare marktniveau, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om deze aan te passen naar een marktconform niveau.
6.4	SUP-toeslag	De SUP-toeslag betreft een wettelijke kostencomponent op grond van de Single Use Plastics-regelgeving en heeft uitsluitend betrekking op kunststofhoudende eenmalige verpakkingen. Indien van toepassing wordt de SUP-toeslag separaat gespecificeerd.
6.5	Indexatie	Jaarlijkse indexatie is uitsluitend van toepassing op de basisprijs. De SUP toeslag maakt geen onderdeel uit van de indexatie
7		Assortiment Catering- en Persoonlijke Verzorgingsartikelen
7.1	Producteisen - voeding	Producten die bestemd zijn voor contact met voedingsmiddelen dienen te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving inzake voedselcontactmaterialen. Daarnaast gelden de volgende aanvullende eisen: a. Soepbekers, bekers voor warme dranken, bijbehorende deksels en lepels zijn geschikt voor het bevatten van vloeistoffen met een temperatuur tot 100°C, zonder dat sprake is van: - vervorming; - lekkage; - verlies van functionele eigenschappen; - structurele aantasting bij normaal en voorzienbaar gebruik. b. Maaltijdbakken zijn geschikt voor warme gerechten met een temperatuur tot 80°C, zonder dat er sprake is van: - vochtabsorptie; - doorlekken; - aantasting van de structurele integriteit van het product bij normaal en voorzienbaar gebruik. c. Bestek: - veroorzaakt geen smaak- of geuraftgifte aan voedingsmiddelen; - vertoont geen splintervorming; - vervormt niet; - breekt niet bij normaal en voorzienbaar gebruik. d. Onder normaal en voorzienbaar gebruik wordt verstaan: het consumeren van gangbare maaltijden zonder excessieve krachtoefening.

		e. Opdrachtnemer toont op verzoek van het UMC aan dat aan bovenstaande eisen wordt voldaan, bijvoorbeeld door middel van productspecificaties, testrapporten of conformiteitsverklaringen.
7.2	Producteisen - persoonlijke verzorging	Persoonlijke verzorgingsproducten dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving betreffende cosmetische producten. Daarnaast gelden de volgende aanvullende eisen: a. Producten zijn hypoallergeen, dan wel samengesteld op een wijze die het risico op allergische reacties minimaliseert; b. Producten zijn huidvriendelijk en geschikt voor frequent gebruik in een zorgomgeving; c. Producten zijn geschikt voor gebruik op de normale huid, waaronder de gevoelige (baby)huid; d. Producten zijn vrij van toegevoegde microplastics en nanoplastics, conform de geldende (Europese) definities en regelgeving. e. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van het UMC productinformatie, veiligheidsinformatiebladen (waar van toepassing) en/of samenstellingsverklaringen waaruit blijkt dat aan bovenstaande eisen wordt voldaan.
7.3	Product - diverse	- De onderlegger is eenzijdig waterafstotend. - De onderzoeksbank rol is geschikt voor medische toepassingen.
8		Assortiment Schoonmaakartikelen
8.1	Algemeen	Schoonmaakmiddelen en schoonmaakmaterialen hebben een houdbaarheidsdatum van minimaal zes (6) maanden na levering.
8.2	Producten - afvalzakken	De afvalzakken dienen lekvrij te zijn en niet makkelijk te scheuren / beschadigen en leverbaar te zijn in de volgende kleurstellingen: Zwart/grijs, oranje, transparant en blauw. GFT afvalzak is biologisch afbreekbaar, doorzichtig en met groene tint
8.3	Producten - schoonmaak chemie	Ten behoeve van alle schoonmaakproducten geldt het volgende: a. Indien het originele artikel in het prijzenblad 100% ecologisch afbreekbaar is dient het alternatief ook 100% ecologisch afbreekbaar aangeboden te worden. Schoonmaakproducten die niet met een doseersysteem worden gebruikt dienen voor het volgende geschikt te zijn: b. Huishoudelijke toepassing; c. Verpakking van de vaattabletten zijn wateroplosbaar.
8.4	Producten - schoonmaak	- Microvezeldoek moet vezels bevatten die kleiner zijn dan 12 µm. Bron: SRI Richtlijn Reiniging en desinfectie van Ruimten, gepubliceerd 1-7-2025: een reinigingsdoek mag een microvezeldoek worden genoemd als het vezels bevat die kleiner zijn dan 12 µm. Deze microvezels houden micro-organismen (vegetatieve bacteriën en/of schimmels en/of gisten en/of virussen en/of bacteriesporen) vast in de vezelstructuur. De microvezeldoek moet volgens voorschrift van de fabrikant klamvochtig gebruikt worden met schoon water. Een reinigingsmiddel mag niet worden gebruikt. Het reinigingsmiddel hecht zich namelijk aan de microvezels, waardoor deze hun werking verliezen.

		- Microvezeldoeken die gebruikt worden in de patiëntenzorg moeten disposable zijn - De microvezelrollen moeten compatibel zijn met de aanwezige dispensers. Zo niet, dan zal de leverancier de volledige kosten voor aanschaf en vervanging op hun rekening moeten nemen.
8.5	Documentatie	Na gunning stelt Opdrachtnemer van alle schoonmaakmiddelen en -materialen het volgende ter beschikking aan het UMC: a. productgegevens (digitaal); b. foto's van de producten; c. veiligheidsbladen, met informatie over de risico's van een gevaarlijke stof op preparaat; d. aanbevelingen voor het veilig gebruik. Schoonmaakmiddelen en schoonmaakmaterialen zijn op eenduidige wijze toepasbaar en voorzien van een duidelijke Nederlandstalige gebruiksaanwijzing en veiligheidscodering.
9		Doseersystemen schoonmaakartikelen
9.1	Doseersystemen - indien van toepassing	Opdrachtnemer levert tijdens de Overeenkomst kosteloos doseerapparatuur in bruikleen die, daar waar mogelijk, op het waterleidingnet kan worden aangesloten. Indien Opdrachtnemer kiest voor (een) ander(e) merk(en) of type(n) reinigingsmiddelen of doseersystemen, en dit tot gevolg heeft dat bestaande doseerapparatuur of dispensers niet (langer) geschikt zijn, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het kosteloos vervangen of aanpassen van de benodigde doseerapparatuur en dispensers, inclusief levering, montage, inregeling en onderhoud. De doseerapparatuur die op het waterleidingnet aangesloten kan worden voldoet aan de volgende eisen: a. doseert veilig, nauwkeurig en in de juiste mengverhouding van het concentraat en het water. b. Is voorzien van een kleurcodering en pictogrammen met betrekking tot de toepassing van de te gebruiken reinigingsmiddelen. c. Is afsluitbaar en voorzien van een terugslagklep met terugstroombeveiliging en KIWA Keurmerk. Overige eisen doseersystemen: a. Bij het ophangen van de doseerapparatuur controleert Opdrachtnemer de waterdruk. Bij te hoge druk bewerkstelligt Opdrachtnemer middels een drukregelaar de juiste waterdruk. Bij onderdruk draagt Opdrachtnemer zelf zorg voor een oplossing. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, aansluiten, inregelen en onderhouden van de doseerapparaten. b. Daar waar doseerapparatuur niet op het waterleidingnet aangesloten kan worden, onderzoekt u de mogelijkheid of er andersoortige doseerapparatuur gebruikt kan worden en adviseert Opdrachtnemer het UMC. c. Opdrachtnemer verleent medewerking aan het vervangen door dan wel het overdragen van de doseerapparatuur aan de nieuwe contractpartij aan wie het volgende contract is gegund.

		d. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het preventief onderhoud en reparatie van de doseerapparatuur. Opgegeven kosten uit het prijzenblad zijn all-in. e. Opdrachtnemer komt minimaal 1 keer per kwartaal langs om de doseerapparatuur te controleren en preventief onderhoud uit te voeren. Opgegeven kosten uit het prijzenblad zijn all-in. f. Bij storing van de doseerapparatuur verhelpt Opdrachtnemer storingen binnen 24 uur. Indien reparatie niet meer mogelijk is, vervangt Opdrachtnemer de doseerapparatuur binnen maximaal 5 werkdagen kosteloos. Het UMC draagt zorg voor reparatiekosten of vervanging van de doseerapparatuur als sprake is van schade veroorzaakt door molest of aantoonbaar oneigenlijk gebruik. Het UMC geeft aan, of dit aan de orde is. Opdrachtnemer mag deze kosten in rekening brengen.
9.2	Training en advies - indien van toepassing	- Opdrachtnemer draagt zorg voor training en/of instructies van de uitvoerende medewerkers van het UMC, waarin aandacht wordt besteed aan veiligheid van werken, juiste dosering en toepassing van middelen, zowel bij aanvang van de Overeenkomst (implementatiefase) als bij eventuele wijzigingen in reinigingsmiddelen, doseersystemen, productbeschrijvingen of werkwijzen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. - Indien Opdrachtnemer bij aanvang of gedurende de looptijd van de Overeenkomst kiest voor andere merken, samenstellingen, doseersystemen of toepassingsmethodieken, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actualiseren van instructiematerialen en het kosteloos verzorgen van (aanvullende) instructie en/of training voor betrokken medewerkers van het UMC. - Opdrachtnemer verzorgt op verzoek een herhalingstrainingen (dagdeel) op locatie van het UMC. - Alle schoonmaak- en producttrainingen worden kosteloos door Opdrachtnemer verzorgd. - Opdrachtnemer adviseert op locatie over de schoonmaakmethode en schoonmaakmiddelen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. - Opdrachtnemer geeft advies over het toe te passen schoonmaakmiddel en -methodiek passend bij de inzet van materialen en eisen van de gebruikers van de ruimte en eisen vanuit geldende wetgeving. - Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van de toe te passen middelen en materialen. Hierbij tevens aandacht voor het werken op een veilige manier met de beschikbare middelen en de overige ARBO-omstandigheden. Opdrachtnemer is op de hoogte van marktontwikkelingen en innovaties op het gebied van producten, materialen en methoden en deelt deze kennis actief met het UMC. - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schoonmaak- en producttrainingen worden gegeven door een adviseur/instructeur die:

		a. de Nederlandse en Engelse taal vloeiend in woord beheerst; b. ervaring heeft met het geven van instructies aan verschillende groepen mensen; c. op de hoogte is van de Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van schoonmaakonderhoud en het veilig werken met schoonmaakmiddelen; d. kennis van de verschillende schoonmaakmethodieken heeft; e. in hoofdlijnen op de hoogte is van de gevraagde schoonmaakwerkzaamheden.
--	--	--

Ondertekening van dit document

Ondergetekende verklaart alle vragen en bijlagen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn.

Ondergetekende is ermee bekend en stemt daarmee in dat de aanbestedende diensten de beantwoording van de wensen eventueel verifieert of zal laten verifiëren. Ondergetekende zal, indien de aanbestedende diensten tot verificatie van gegevens wenst over te gaan, daaraan zijn medewerking verlenen. Ondergetekende zal eveneens zijn medewerking verlenen aan een door of namens de aanbestedende diensten uit te voeren onderzoek naar de 'herkomst van middelen'.

Aldus, naar waarheid opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door;

Naam ondernemer	
Naam ondertekenaar	
Datum	
Handtekening	