

## PROGRAMMA VAN EISEN

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Toelichting</b>                  | Alle hieronder genoemde algemene eisen zijn van toepassing. Wanneer een Inschrijving gedaan is, verklaart de Inschrijver (en later Opdrachtnemer) dat hij gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst (inclusief verlengingen) voldoet aan de genoemde eisen. Het PvE kan worden gevalideerd op waarheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>nr.</b>                          | <b>Omschrijving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Algemene eisen</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                   | Opdrachtnemer gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in de Offerteleidraad inclusief bijlagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2                                   | Hierbij verklaart Opdrachtnemer borg te staan voor de juistheid en volledigheid van alle geleverde gegevens. Opdrachtnemer is ermee bekend dat, indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, de Opdrachtnemer kan worden uitgesloten van verdere deelname, dan wel reeds gemaakte afspraken kunnen worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3                                   | Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden, indien en nadat Erasmus MC daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer, is Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.                                                                                                                                                          |
| 4                                   | Het Nederlands recht is van toepassing op de uitvoering en de bevoegde rechtbank is Den Haag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                                   | Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht te allen tijde volledig te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden- en milieubepalingen, waaronder (maar niet uitsluitend) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en overige regels met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6                                   | Zowel het Erasmus MC als Opdrachtnemer zullen de over een weer verstrekte informatie in het kader van deze Opdracht vertrouwelijk behandelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7                                   | Persoonlijke cadeaus, spaaracties en incentives zijn niet toegestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Assortiment en product eisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8                                   | Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden toenemen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9                                   | Bij voor Opdrachtgever relevante wijziging van het assortiment (regelmatig door Opdrachtgever bestelde producten) dient vooraf overleg plaats te vinden met Opdrachtgever. Behalve bij seizoensfruit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10                                  | Opdrachtgever accepteert goederen enkel indien ze voldoen aan soort, hoeveelheid, levermoment.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11                                  | Indien een vast afgesproken product of de gevraagde hoeveelheid tijdelijk niet beschikbaar is, levert de Opdrachtnemer een passend alternatief binnen dezelfde prijscategorie. Bij structurele afwijkingen of afwijkingen die langer dan één levering duren, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever vooraf en wordt in overleg een gelijkwaardig alternatief vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12                                  | Dagverse producten dienen op de dag van levering eetrijp (d.w.z gereed voor directe consumptie) te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13                                  | Geleverde producten voldoen aan de eisen in het Warenwetbesluit en aan de Hygiëncode voor zorginstellingen, woonvormen en Defensie 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 14                                  | Opdrachtnemer past HACCP-principes toe voor opslag, transport en levering van onbewerkt fruit en rauwe (snack)groenten, passend bij de ziekenhuiscontext. De HACCP-analyse is proportioneel en toegespitst op deze activiteiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 15                                  | Materieel en verpakkingen voldoen aan alle wettelijke eisen. De Opdrachtnemer geeft aan op welke manier aan deze regelgeving uitvoering wordt gegeven met in achtname van levering aan een ziekenhuis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 16                                  | Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer binnen 48 uur verifieerbare herkomstinformatie, waaronder – indien van toepassing - productielocatie en batchgegevens. Deze informatie kan door Opdrachtgever worden gebruikt voor traceerbaarheid en incidentafhandeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Duurzaamheid &amp; MVO</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 17                                  | Voor deze Opdracht zet u ten minste 5% van de omzet van de Opdracht in voor de Social-return verplichting. De invulling van de Social Return- verplichting moet verband houden met de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer dient tijdens de implementatiefase na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. De Social Return dient concreet en meetbaar te zijn en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gemonitord en periodiek worden geëvalueerd. |
| 18                                  | Verpakkingsmaterialen zijn aantoonbaar recyclebaar en kennen een minimale inzet van wegwerpplastic.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Levering</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 19                                  | Levering vindt twee keer in de week op plaats op vaste afleverdagen (niet aansluitend) in de ochtend (met uitzondering van weekenden en feestdagen) bij de verschillende afleverpunten van het Erasmus MC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 20                                  | Het logistiek centrum van het Erasmus MC is goed bereikbaar voor vrachtverkeer. De maximale doorrijhoogte bedraagt 4,2 meter. Afleverlocaties zijn bereikbaar met trolleys en steekwagens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 21                                  | 100% van de leveringen binnen de ZES-zone waar het Erasmus MC in ligt, dienen te geschieden met elektrische voertuigen. Zie hieronder de link naar de desbetreffende website:<br><a href="https://www.rotterdam.nl/zero-emissiezone-voor-bestel-en-vrachtautos">https://www.rotterdam.nl/zero-emissiezone-voor-bestel-en-vrachtautos</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22                            | <p>Per <u>leveringsmoment</u> verstrekt Opdrachtnemer één digitale pakbon, <u>wat neerkomt op twee digitale pakbonnen per week</u>. Op deze pakbon worden in ieder geval de volgende gegevens vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verpakkingseenheid en het aantal geleverde eenheden</li> <li>- Afleverdatum</li> <li>- Pakbonnummer</li> </ul> <p>De pakbon dient duidelijk leesbaar en eenduidig interpreteerbaar te zijn. Het moet inzichtelijk zijn welke producten zijn geleverd en, indien van toepassing, welke bestelde artikelen nog nageleverd zullen worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 23                            | Alle goederen dienen te worden aangeleverd conform Hygiënecode voor zorginstellingen, woonvormen en Defensie 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 24                            | Opdrachtgever controleert de levering bij ontvangst of binnen een redelijke termijn na levering. Fruit dat niet voldoet aan de overeengekomen eisen wordt door Opdrachtnemer kosteloos retour genomen en vervangen bij eerstvolgende levering, tenzij anders overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 25                            | Bij terugroepacties of voedselveiligheidsissues dient de Opdrachtnemer binnen 2 uur telefonisch contact op te nemen met de contactpersoon van Opdrachtgever. Binnen 4 uur na eerste melding volgt schriftelijke informatie met: getroffen producten, batchnummers, risico-inschatting en ondernomen maatregelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 26                            | De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode kosteloos de afleverlocaties en tijden aan te passen. <u>Een wijziging van het levermoment zal in overleg met opdrachtnemer worden bepaald.</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 27                            | Naast het lossen en laden van de vrachtwagens bij het Logistieke Centrum voorziet de Opdrachtgever niet in parkeergelegenheden voor zowel vracht- en/of dienstwagens van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 28                            | De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de distributie van het fruit dienen tijdens de leveringen telefonisch bereikbaar te zijn, zodat zij indien nodig direct kunnen worden verzocht het voertuig te verplaatsen wanneer dit de doorgang of werkzaamheden belemmert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 29                            | De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de distributie van het fruit op locatie van het Erasmus MC dienen in het bezit te zijn van een VOG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 30                            | Bij verstrekking van autorisatie aan medewerkers van de Opdrachtnemer worden anonieme toegangspassen aangemaakt. De passen hangen in Trakakast op locatie van Erasmus MC en na indienicatie krijgen zij de passen (zonder naam, met logistiek profiel). Na het verspeiden van het werkfruit dienen de passen weer teruggehangen te worden. Deze pas dient zichtbaar gedragen te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 31                            | Al het personeel van de Opdrachtnemer belast met de zichtbare uitvoering van de werkzaamheden op de locaties van de Erasmus MC, dienen de uitgereikte toegangspas zichtbaar te dragen en correct en met bedrijfslogo herkenbaar gekleed te zijn, en een verzorgde en representatieve uitstraling te hebben. In geval van calamiteiten dienen de aanwijzingen, van de hiertoe bevoegde medewerkers van Erasmus MC te worden opgevolgd. Indien de medewerker zich niet aan de gestelde eisen en normen houdt, heeft Erasmus MC het recht deze medewerker de toegang tot de locatie te weigeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 32                            | De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen mondeling te communiceren in Nederlandse en/of Engelse taal. De medewerkers dienen de Nederlandse taal te kunnen lezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 33                            | Voor het uitvoeren van de dienstverlening dient de Opdrachtnemer vaste medewerkers in te zetten die ingewerkt zijn, de procedures en huisregels binnen het Erasmus MC kennen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 34                            | Voor het uitvoeren van de dienstverlening zet Opdrachtnemer vaste medewerkers in voor het Erasmus MC. Deze medewerkers zijn ingewerkt, kennen de procedures en huisregels binnen het Erasmus MC en weten hun weg te vinden op de locaties van het Erasmus MC. Bij afwezigheid van de vaste medewerkers worden vaste vervangers ingezet, met gelijkwaardige kennis en ervaring en deze beschikken ook over een toegangspas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 35                            | Binnen het Erasmus MC is geen opslagruimte beschikbaar voor lege (kratten), waardoor deze bij iedere levering direct moeten worden afgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tarieven en facturatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 36                            | De gehanteerde tarieven zijn conform het Prijzenblad en gelden voor de volledige looptijd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 37                            | Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en bijlagen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder ten minste, maar niet uitsluitend, kosten voor het in bestelling nemen, leveren, verpakken, lossen, inhuizen, (de)monteren, gebruik gereed opstellen, onderhoud, reparatie, retourneren, retourneren van restafval, voorrijkosten, parkeerkosten en gebruik kleinmateriaal, verzekeringen, opslagkosten, overhead, factuurkosten, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico en afschrijvingskosten. Erasmus MC accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht, behalve bij uitbreiding van de Opdracht op verzoek van Erasmus MC. |
| 38                            | Facturatie vindt maandelijks plaats op basis van de in de betreffende maand succesvol afgehandelde leveringen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 39                            | <p>De Opdrachtnemer dient de factuur te adresseren aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erasmus MC</li> <li>- t.a.v. Crediteurenadministratie</li> <li>- Ovv. Inkoopordernummer</li> <li>- Postbus 21455</li> <li>- 3001 AL Rotterdam</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40                                              | <p>De ingediende E-facturen bevatten minimaal de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uw volledige naam, en die van uw afnemer<br/>Vermeld de juridische naam. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat.</li> <li>2. Uw volledige adres en dat van uw afnemer<br/>Vermeld het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Het is niet voldoende als u alleen een postbusnummer vermeldt.</li> <li>3. Uw btw-identificatienummer<br/>Dit is het nummer met 'NL' ervoor. Vermeld bij fiscale eenheden het btw-identificatienummer van het onderdeel dat de prestatie levert.</li> <li>4. Uw KVK-nummer.</li> <li>5. De datum waarop de factuur is uitgereikt</li> <li>6. Een factuurnummer<br/>Gebruik opeenvolgende nummers voor uw facturen, met 1 of meer reeksen. Elk factuurnummer mag maar 1 keer voorkomen.</li> <li>7. Het inkoopordernummer behorende bij de opdracht</li> <li>8. De datum van levering</li> <li>9. Het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief btw</li> <li>10. Het btw-tarief dat van toepassing is op de geleverde goederen of dienst</li> <li>11. Het btw – bedrag</li> </ol>                                                                              |
| 41                                              | Opdrachtnemer levert indien nodig voor e-invoicing alle facturen aan in een van de volgende bestandsformaten: XML, UBL2.0 / UBL2.1 (middels het peppol netwerk).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 42                                              | Het verzenden van E-facturen wordt bij voorkeur gedaan met behulp van het PEPPOL-netwerk. Indien gebruik maken van het PEPPOL-netwerk niet mogelijk is, is het toesturen van een e-factuur middels de email (facturen@erasmusmc.nl) ook mogelijk. De mail moet zowel een XML-factuur als een PDF-factuur bevatten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 43                                              | Facturen die niet compleet zijn worden niet in behandeling genomen. Op iedere creditfactuur dient zowel het betreffende Erasmus MC inkoopordernummer als het factuurnummer van de debetnota te zijn vermeld. Creditfacturen dienen binnen 14 dagen digitaal (in TIF- of Pdf-formaat) te worden verzonden aan facturen@erasmusmc.nl                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 44                                              | Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 45                                              | <p>Een aanspraak op vergoeding vervalt, indien Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of op grond van ondeugdelijkheid van gefactureerde leveringen/diensten, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn leveringen/diensten op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.</p> <p>Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex artikel 6.96 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.</p> <p>Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan gestelde eisen in de Overeenkomst, waaronder de Minimumeisen.</p> |
| 46                                              | <p>De overeengekomen tarieven liggen in ieder geval vast tot en met 31 december 2026 en kunnen – eerst per 1 januari 2027 op verzoek van Opdrachtnemer – jaarlijks per 1 januari worden herzien op basis van de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgestelde indexatie voor de zorgsector, zoals die op dit moment van toepassing is aan de hand van de volgende indexeringsformule:</p> $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\% \text{ (afgerond op 2 decimalen)}.$ <p>Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige kalenderjaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het kalenderjaar voorafgaande aan het nieuwe kalenderjaar gehanteerd.</p> <p>Een verzoek tot indexering dient schriftelijk en minimaal twee (2) maanden voor de gewenste ingangsdatum te worden ingediend bij Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 47                                              | Een verzoek tot indexering dient schriftelijk en minimaal twee (2) maanden voor de gewenste ingangsdatum te worden ingediend bij Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 48                                              | Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Communicatie &amp; Management informatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 49                                              | Opdrachtnemer rapporteert en communiceert volledig in het Nederlands (m.u.v. de medewerkers zoals gesteld in eis 33).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| 50                       | Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze persoon is inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de opdracht. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging. Onder "tijdig" wordt verstaan: uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de afwezigheid, of – in geval van onvoorziene omstandigheden – zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na het bekend worden van de afwezigheid. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen op de hoogte van voorgenomen personele wisselingen. De contactpersoon (of diens vervanger) is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|-----------|------------|--------|--------------|----------|-------------------|---------------|------------|--------------------|--------------------|----------|--------------------|-----------------|
| 51                       | Indien Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst de contactpersoon wijzigt, meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk maar in ieder geval 2 weken voor aanvang van de wijziging middels een schriftelijk of e-mail bericht aan de contactpersoon van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 52                       | <p>Opdrachtgever zal samen met Opdrachtnemer overleggen over de voortgang van de Overeenkomst en KPI's. Dit overleg vindt 1x per kwartaal per jaar plaats en indien nodig zoveel vaker als nodig.</p> <p>In dit overleg wordt gesproken over de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De voortgang van de Overeenkomst in algemene zin;</li><li>- De kwaliteit van de leveringen en producten;</li><li>- Problemen en/of calamiteiten</li><li>- Klachten</li><li>- KPI's managementrapportages; op operationeel, tactisch en strategisch niveau</li></ul> <p>Indien Opdrachtnemer wordt gevraagd om voorafgaand aan het overleg schriftelijk of per e-mail informatie te overleggen, dient Opdrachtnemer deze zo spoedig mogelijk maar in ieder geval 1 werkdag voor het overleg te verstrekken aan de contactpersoon van Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 53                       | Verslaglegging van overleggen wordt binnen twee weken na overleg aangeleverd door de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 54                       | <p>Uiterlijk één maand na de start van de overeenkomst worden in overleg met Opdrachtgever KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Klanttevredenheid;</li><li>- Tijdige en correcte levering;</li><li>- Kwaliteit geleverde producten;</li><li>- Klachtafhandeling (snelheid en klanttevredenheid);</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 55                       | Opdrachtnemer monitort en rapporteert deze KPI's elk kwartaal. Deze rapportages worden binnen tien werkdagen na het kwartaaloverleg door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt. Bij afwijkingen op de KPI's levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan en krijgt maximaal vier weken voor herstel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 56                       | <p>Erasmus MC hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en meldingen (bijv. wijzigingen of onjuistheden). Medewerkers van Erasmus MC kunnen klachten en meldingen melden via de Serviceportal. Opdrachtnemer krijgt toegang tot Planon-online van Erasmus MC. Opdrachtnemer dient zich via Planon-online continue op de hoogte te stellen of er meldingen zijn binnengekomen, en dient daarop adequaat te reageren. Afgehandelde meldingen dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld.</p> <p>Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Erasmus MC met een mogelijke oplossing. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen.</p> <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>1 (Urgent)</td><td>Direct</td><td>Binnen 2 uur</td></tr><tr><td>2 (Hoog)</td><td>Binnen 30 minuten</td><td>Binnen 24 uur</td></tr><tr><td>3 (Middel)</td><td>Binnen een werkdag</td><td>Binnen 2 werkdagen</td></tr><tr><td>4 (laag)</td><td>Binnen een werkdag</td><td>Binnen een week</td></tr></table> | Prioriteit         | Reactietijd | Oplostijd | 1 (Urgent) | Direct | Binnen 2 uur | 2 (Hoog) | Binnen 30 minuten | Binnen 24 uur | 3 (Middel) | Binnen een werkdag | Binnen 2 werkdagen | 4 (laag) | Binnen een werkdag | Binnen een week |
| Prioriteit               | Reactietijd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Oplostijd          |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 1 (Urgent)               | Direct                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Binnen 2 uur       |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 2 (Hoog)                 | Binnen 30 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Binnen 24 uur      |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 3 (Middel)               | Binnen een werkdag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Binnen 2 werkdagen |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 4 (laag)                 | Binnen een werkdag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Binnen een week    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 57                       | Maandelijks wordt een overzicht van klachten, inclusief status en afhandeling, aan Opdrachtgever overlegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 58                       | <p>Opdrachtnemer dient problemen in de uitvoering van de Overeenkomst en/of calamiteiten per omgaande schriftelijk vast te leggen en zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 2 werkdagen door te geven aan de contactpersoon.</p> <p>Elke formele afspraak, besluit actie etc. wordt schriftelijk bevestigd door de Opdrachtnemer binnen de termijn van twee (2) dagen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| Beëindiging Overeenkomst |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 59                       | De Overeenkomst is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat Opdrachtnemer op een bepaald onderdeel van de dienstverlening de kwaliteit, conform de afgesproken KPI's en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst in zijn geheel te ontbinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 60                       | Het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld aan de hand van de KPI's. Opdrachtnemer streeft ernaar om dit niveau minimaal te handhaven. Bij het niet behalen van het niveau na twee verbetermogelijkheden, is Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 61                       | Bij ontbinding of aflopen van de Overeenkomst gaat de exit strategie in werking en worden onderstaande eisen doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |
| 62                       | <p>Het ontbinden of aflopen van de Overeenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contractuele bepalingen: de Overeenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in de Overeenkomst.</li><li>- Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.</li><li>- Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en de voorgestelde einddatum.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |             |           |            |        |              |          |                   |               |            |                    |                    |          |                    |                 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 63 | De voorbereiding van de exit wordt door middel van de volgende stappen doorlopen:<br>- Inventarisatie: Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen.<br>- Communicatie: Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging. |
| 64 | locaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 65 | Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 66 | In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is.                                                                                                                                                                                                                                |
| 67 | Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                              |
| 68 | Opdrachtnemer dient alle gewenste en beschikbare data en beeldmerk (o.a. bestelhistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal over te dragen aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                     |
| 69 | Opdrachtnemer dient alle data en vertrouwelijke gegevens die niet van belang zijn voor eigen boekhouding binnen twee weken te vernietigen na overdracht. Opdrachtgever dient op de hoogte te worden gesteld van dit proces.                                                                                                                                                                                    |
| 70 | Uitgaande Opdrachtnemer is verplicht om bij beëindiging van de Overeenkomst volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever zelf.                                                                                                                                                                                              |