

Algemene eisen

- | | |
|-------|---|
| Eis 1 | Inschrijver conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving. |
| Eis 2 | Inschrijver garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan de geldende Europese en Nationale wet- en regelgeving, NEN-normering en beschikken over een CE-markering. |
| Eis 3 | Inschrijver garandeert vanaf ingangsdatum van het contract te voldoen aan de actuele en geldende Europese- en nationale MDR wetgeving. Bij inschrijving kan Inschrijver volstaan door het invullen van de verklaring op het Inschrijfbiljet. Inschrijver dient op eerste verzoek van de VRK, binnen zeven (7) dagen na dat verzoek, een nadere, uitgebreidere schriftelijke verklaring in de Nederlandse taal te kunnen overleggen conform het model dat VRK alsdan bij het verzoek beschikbaar stelt. |
| Eis 4 | Inschrijver garandeert dat producten die vallen onder de definitie 'medisch hulpmiddel' voldoen aan alle van toepassing zijnde actuele en geldende wet- en regelgeving, zoals o.a. de nieuwe Wet Medische Hulpmiddelen (MDR). |
| Eis 5 | Inschrijver informeert VRK proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten, dienstverlening en bedrijfsvoering van VRK. |
| Eis 6 | Tenzij dit aantoonbaar niet mogelijk is hebben de aangeboden producten met een houdbaarheids-(expiratie)datum op het moment van leveren nog een minimale houdbaarheid van 12 maanden. |
| Eis 7 | Inschrijver beschikt over en stelt één week na verzoek daartoe door de VRK een (digitale) catalogus inclusief de algemene of handelsgebruikelijke prijslijst beschikbaar. |
| Eis 8 | Inschrijver draagt zorg voor het in stand van houden van een consignatievoorraad ten behoeve van ambulancezorg en IZB op hoofdlocatie van de VRK te Haarlem en daarnaast voor IZB op een locatie elders in de regio Kennemerland (ten behoeve van de test- en vaccinatiestraat). |
| Eis 9 | Het onderhoud van de consignatievoorraad wordt elke twee weken op locatie door Inschrijver uitgevoerd waarbij de artikelen en voorraad worden gecontroleerd op: <ul style="list-style-type: none">• aantal aanwezig;• aanvulling naar basis hoeveelheid welke wordt afgesproken op basis van trend en historische afname;• artikelen sorteren volgens het “first-expired / first out” principe (FEFO principe);• houdbaarheidsdatum of gebruiksdatum tot...;• artikelen en materialen worden alléén in daar toe bestemde en aanwezige kasten bevoorrad; |

- over-bevoorradingen en artikelen niet gestald in kast worden per direct door inschrijver terug genomen.

Eisen t.a.v. levering assortiment

- Eis 10 Inschrijver garandeert alle artikelen te kunnen leveren behorend tot het assortiment 'artikelen in consignatie' voor ambulance en IZB, zoals vermeld in het derde tabblad van het prijzenblad (bijlage 10). Daar waar merknamen worden vermeld bij een artikel wordt slechts een bepaald kwaliteitsniveau bedoeld en is de merknaam ondergeschikt.
- Eis 11 In het geval producten tijdelijk dan wel blijvend niet meer leverbaar zijn, wordt VRK daarvan direct op de hoogte gesteld.
- Eis 12 In geval producten tijdelijk dan wel blijvend niet meer leverbaar zijn, garandeert de Inschrijver - eerst na goedkeuring door de VRK - een gelijkwaardig alternatief te kunnen en zullen leveren v.w.b. de kwaliteit en de verpakkingseenheid, tegen maximaal dezelfde prijs.
- Eis 13 De in het prijzenblad aangeboden prijzen zijn inclusief de kosten voor aflevering op locatie en alle overige kosten; de kosten voor spoedbestellingen zijn maximaal 20% hoger dan de in het prijzenblad aangeboden prijzen.
- Eis 14 De VRK maakt gebruik van de LifePak15 monitor/debrillator van Stryker. De Inschrijver garandeert alle accessoire artikelen te kunnen leveren die nodig zijn voor het gebruik van de Lifepak 15 monitor/defibrillator van Stryker, voorheen Physio-control. Deze specifieke accessoire artikelen zijn door Stryker voorgeschreven en als enige compatible met de LP15.

Eisen t.a.v. bestellingen

- Eis 15 Bij onvoorzien of plots tekort aan een bepaald artikel of disposable en wat niet kan wachten tot aanvulling bij een reguliere levering dienen spoedopdrachten/bestellingen 24 uur per dag / 7 dagen per week of/wel 365 dagen per jaar te kunnen worden gedaan.
- Eis 16 Inschrijver heeft een online systeem, waarop de VRK kan inloggen om bestellingen te plaatsen.
- Eis 17 Het online systeem heeft een voor de VRK op maat gemaakte productcatalogus (bijlage 14) waarbij de producten zijn voorzien van:
- productnaam
 - toepassing
 - bestelnummer
 - foto van product en verpakking
 - verpakkingseenheid
- Eis 18 Bestellingen kunnen ook gedaan worden via telefoon en email.

Eis 19	Bestellingen worden door Inschrijver uitsluitend in behandeling genomen als deze: • zijn geaccordeerd door de bestel- / inkoopbevoegde van de VRK; • zijn gedaan conform het (nader overeen te komen) juiste format / formulier; • zijn voorzien van een uniek opdracht/bestelnummer.
Eis 20	Afleveringen dienen vergezeld te gaan van een pakbon. Deze pakbon bevat ten minste de volgende informatie: • opdracht/bestelnummer van de VRK; • afleverlocatie; • afleverdag; • overzicht bestelde én te leveren producten; • afwijkingen op bestelde én te leveren producten; • producten welke worden nageleverd (back-order).
Eis 21	De pakbon dient (tevens) digitaal aangeboden te kunnen worden.
Eis 22	Inschrijver levert de producten af op diverse locaties in het verzorgingsgebied van VRK.
Eis 23	De levering dient plaats te vinden in hanteerbare verpakkingseenheden, rekening houdende met levering verspreid over de locaties.
Eis 24	VRK eist een maximale levertijd van 5 werkdagen na het plaatsen van een reguliere bestelling.
Eis 25	VRK eist een maximale levertijd van 2 werkdagen na het plaatsen van een spoedbestelling.
Eis 26	Alle leveringen zijn DDP (Delivered and Duty Paid, conform Incoterms 2010), gelost op de plaats van bestemming.
Eis 27	In geval van foutief geleverde producten en/of producten met een manco, wordt hierover door de VRK zo snel mogelijk melding gemaakt. Foutief geleverde producten worden bij de eerst volgende reguliere levering kosteloos retour genomen, dan wel onder rembours retour gezonden aan Inschrijver.
Eis 28	In het kader van houdbaarheid van de af te nemen producten en capaciteit van opslagruimte is het niet toegestaan om grootverpakkingen aan te bieden en te leveren.
Eis 29	VRK kan ook kleinere bestellingen plaatsen. Inschrijver hanteert geen minimale bestelwaarde of bestelhoeveelheid.

Eisen t.a.v. onderhoud en kalibratie

Eis 30	Inschrijver verzorgt het periodiek onderhoud en kalibratie voor de medische gebruiksartikelen die vermeld staan in het prijzenblad.
--------	---

Eis 31	Het periodiek onderhoud en kalibratie vindt jaarlijks plaats en wordt uitgevoerd op voorschrift en wijze zoals de fabrikant van het artikel dit in de producthandleiding heeft aangegeven.
Eis 32	Onderhoud en kalibratie van artikelen van (het VRK onderdeel) JGZ zoals audiometers en weegschalen dient in de zomervakantie van de regio Kennemerland plaats te vinden.
Eis 33	Onderhoud en kalibratie van artikelen van (het VRK onderdeel) JGZ zoals audiometers en weegschalen dient op verschillende plaatsen in de regio Kennemerland te worden uitgevoerd.

Eisen t.a.v. facturering, managementinformatie en communicatie

Eis 34	Facturering van geleverde producten in enige kalendermaand geschiedt in de daaropvolgende maand.
Eis 35	Facturen worden uitsluitend digitaal toegezonden aan het emailadres: crediteuren@vrk.nl
Eis 36	Facturen bevatten naast een opgave van de geleverde hoeveelheden en omschrijving van de producten, nettoprijs per eenheid, de te betalen bedragen en de verschuldigde btw, de volgende kenmerken: • leverdatum; • afleveradres; • kenmerk van de VRK (opdracht/bestelnummer); • kenmerk van de Overeenkomst; • btw-tarief per artikel.
Eis 37	Betaaltermijn voor het voldoen van de facturen bedraagt maximaal 30 dagen na ontvangst van de factuur.
Eis 38	Inschrijver voorziet VRK per kwartaal, in de eerstvolgende maand volgend op het kwartaal, van de volgende managementinformatie (Excel format): • Overzicht in aantal en prijs van geleverde medische verbruiksmaterialen & disposables per afleveradres en totaal, lopend kwartaal en cumulatief. • Aantal klachten uitgesplitst naar afgerond en in behandeling.
Eis 39	Van de Inschrijver wordt een actieve houding verwacht m.b.t. het informeren van de VRK over product- en marktontwikkelingen die (kunnen) bijdragen aan verlaging van kosten voor de VRK.
Eis 40	Alle contacten tussen Inschrijver VRK vinden in de Nederlandse taal plaats.
Eis 41	Inschrijver biedt VRK gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervanger dienen volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst / gemaakte afspraken. VRK eist een goede bereikbaarheid van de

contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met VRK.

- Eis 42 In aanvulling op eis 15 dient Inschrijver een helpdesk in te richten m.b.t. de dienstverlening van de gevraagde producten. Op deze helpdesk zijn minimaal de volgende eisen van toepassing:
- Nederlandstalige helpdesk;
 - Telefonisch bereikbaar en tevens de mogelijkheid tot het mailen van vragen;
 - Bereikbaar tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.30 uur t/m 17.00 uur).
- Indien vragen telefonisch niet direct te beantwoorden zijn of wanneer de vraag per e-mail wordt gesteld, voorziet Inschrijver de VRK binnen 2 werkdagen van een antwoord.

- Eis 43 Inschrijver draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Middels het toepassen van een klachtenregeling garandeert Inschrijver een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimeisen:
- Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd;
 - Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;
 - De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt;
 - De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug;
 - Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen, volledig afgehandeld;
 - VRK ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk, een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden;
 - Klachten worden minimaal 2x per jaar aan VRK gerapporteerd en besproken tijdens accountoverleg.

- Eis 44 Inschrijver informeert VRK indien sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Inschrijver welke gevolgen kunnen hebben voor de VRK.

- Eis 45 In het eerste contractjaar vindt er éénmaal per vier maanden een accountoverleg/evaluatie plaats. In de daarop volgende contractjaren (minimaal) twee keer per jaar. In dit overleg wordt o.a. de gerealiseerde levering en aanverwante dienstverlening besproken. Inschrijver voorziet VRK per accountoverleg minimaal (digitaal) van onderstaande informatie:
- Klachten (aantal en status);
 - Omzet per locatie per artikel en totaal;
 - Totale omzet VRK;
 - Afname aantallen per artikel per locatie;
 - Totale afname aantallen VRK;
 - (Eventuele) verbetervoorstellen;
 - Spoedbestellingen per locatie;
 - Aantal retours;
 - Relevante innovaties en vernieuwingen in de markt;

- Relevante wijzigingen in de relevante regel- en wetgeving;
- Aantal en aard recalls.

De benodigde overzichten worden minimaal 1 week van tevoren door Inschrijver aangeleverd aan VRK. Het initiatief voor het plannen van het accountoverleg ligt bij Inschrijver, welke de afspraak minimaal twee weken van tevoren inplant middels een vergadervoorstel.

Eisen m.b.t. Transitie

- Eis 46 Indien van toepassing is zowel bij aanvang als aan het einde van de looptijd van de overeenkomst in een transitieperiode van zes weken voorzien. Beoogd is dat in deze transitieperiode de huidige leverancier zijn leveringen en dienstverlening ten aanzien van het logistieke concept van ontzorging geleidelijk afbouwt en de nieuwe Inschrijver zijn leveringen en dienstverlening ten aanzien van het logistieke concept van ontzorging geleidelijk opbouwt. Van de huidige Inschrijver en de nieuwe Inschrijver wordt verwacht dat zij gedurende de transitieperiode waar nodig samenwerken en zorgdragen voor onverstoorde levering en dienstverlening aan de VRK.