

## Bijlage 1 - Programma van Eisen Sanitaire middelen

<b>1. Productspecificaties: Dispensers algemeen</b>	
1.1	Leverancier dient de huidige dispensers te vervangen. Leverancier dient de dispensers kosteloos te vervangen en te plaatsen. De dispensers worden na plaatsing eigendom van het LUMC.
1.2	Opdrachtnemer dient in geval van verbouwingen of vervangingen van defecte dispensers kosteloos dispensers te verstrekken aan het LUMC. De dispensers worden na plaatsing eigendom van het LUMC.
1.3	Leverancier dient de aangeboden dispensers minimaal 10 jaar te kunnen leveren.
1.4	Alle dispensers dienen van hetzelfde soort ontwerp c.q. lay-out te zijn, dat wil zeggen uit eenzelfde lijn.
1.5	De dispensers dienen een neutrale kleurstelling te hebben.
1.6	De dispensers mogen voorzien zijn van een logo van de nieuwe contractant. Het logo dient niet groter zijn dan 5% van het frontoppervlak van de dispenser.
1.7	De dispensers dienen te zijn voorzien van een voorraadindicatievenster.
1.8	De dispensers dienen te zijn voorzien van een gesloten behuizing en dienen afgesloten te kunnen worden middels niet in het zicht zittend knopje.
1.9	De dispensers dienen eenvoudig gevuld te kunnen worden, dat wil zeggen door middel van enkel volgende handelingen: openen, vullen zonder manipulatie en sluiten.
1.10	De dispensers dienen een glad oppervlak te hebben en geen uitstekende delen, zodat de dispensers eenvoudig te reinigen zijn.
1.11	De dispensers dienen aan de bovenzijde niet vlak maar enigszins aflopend te zijn, zodat er niets op kan blijven liggen.
1.12	De dispensers dienen bestand te zijn tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectants. Als desinfectants worden in het LUMC de volgende middelen gebruikt; alcohol 70%, alcohol 70% met chloorhexidine en een chlooroplossing.
1.13	De dispensers dienen bestand te zijn tegen enige mate van molest.
1.14	De dispensers dienen onderhoudsvrij te zijn.

<b>2. Productspecificaties: Handdoekdispensers</b>	
2.1	Leverancier dient verschillende formaten handdoekdispensers te kunnen leveren, waaronder tenminste een capaciteit voor 100 en 200 handdoekjes.
2.2	De handdoekdispensers geven één handdoekje per keer.
2.3	Het handdoekje is met één hand te pakken.
2.4	De handdoekjes dienen niet naar voren te vallen als de dispenser geopend wordt.

<b>3. Productspecificaties: Toiletpapierdispenser</b>	
3.1	Leverancier dient jumborolhouders te kunnen leveren met een capaciteit van minimaal 1,5 jumborol.
3.2	Het toilet papier dient eenvoudig door de gebruiker te kunnen worden afgenomen vanuit de toilet papierdispenser.
3.3	Het toilet papier dient licht af te rollen (maar niet te licht), waarbij de binnenrol goed aansluit op de houder zodat de rol niet 'hobbelt' en er geen statische elektriciteit ontstaat waardoor de velletjes aan elkaar kleven.
3.4	De toilet papierdispenser dient niet verder uit te steken dan 14 cm vanaf de muur, zodat een gebruiker zich niet kan stoten aan de dispenser.

<b>4. Productspecificaties: Zeepdispenser</b>	
4.1	Leverancier dient zeepdispensers te kunnen leveren met een minimale capaciteit van 1 liter.
4.2	De zeepdispenser dient een afgemeten dosis zeep af te geven, die voldoende is om de handen te kunnen wassen.
4.3	De zeepdispenser dient niet te lekken en/of druppelen.
4.4	De zeepdispenser dient niet verstopt te raken.
4.5	Leverancier dient, in situaties waarbij de dispenser niet gebruikt kan worden, dezelfde zeep als die in de dispenser wordt gebruikt in een fles inclusief een pompsysteem te kunnen leveren.

<b>5. Productspecificaties: Handdoekjes</b>	
5.1	De handdoekjes dienen te bestaan uit tenminste 2 lagen.
5.2	De handdoekjes dienen een maximale breedte tussen de 20 cm en 22 cm te hebben.
5.3	De handdoekjes dienen een maximale lengte tussen de 30 cm en 32 cm te hebben.
5.4	De handdoekjes dienen te beschikken over een treksterkte droog machine richting(MD) van ten minste 350 N/m of hoger. Gemeten conform de volgende methode NEN-EN-ISO 12625-4:2005 Tissuepapier en tissueproducten - Deel 4: Bepaling van de treksterkte, de rek bij breuk en de energieopname bij trek. Deze methode resulteert in een kwantitatieve meting voor de sterkte en rek bij breuk van een vel van weefsel of een weefselproduct in machine richting(MD) of dwars richting(CD) met behulp van een trekbank. Hiervoor worden stroken van 50mm gebruikt.
5.5	De handdoekjes dienen te beschikken over een treksterkte droog dwars richting(CD) van ten minste 300 N/m of hoger. Gemeten conform bijgevoegde methode. Gemeten conform de volgende methode. NEN-EN-ISO 12625-4:2005 Tissuepapier en tissueproducten - Deel 4: Bepaling van de treksterkte, de rek bij breuk en de energieopname bij trek. Deze methode resulteert in een kwantitatieve meting voor de sterkte en rek bij breuk van een vel van weefsel of een weefselproduct in machine richting(MD) of dwars richting(CD) met behulp van een trekbank. Hiervoor worden stroken van 50mm gebruikt.
5.6	De handdoekjes dienen te beschikken over een treksterkte nat van ten minste 100 N/m of hoger. Gemeten conform de volgende methode. NEN-EN-ISO 12625-5:2005 Tissuepapier en tissueproducten - Deel 5: Bepaling van de treksterkte in vochtige toestand. Deze methode resulteert in een kwantitatieve meting voor de sterkte en rek bij breuk van een nat vel van weefsel of een weefselproduct in machine richting(MD) of dwars richting(CD) met behulp van een trekbank. Hiervoor worden stroken van 50mm gebruikt.
5.7	De handdoekjes dienen te beschikken over een waterabsorptiecapaciteit van tenminste 500% of meer. Gemeten conform de volgende methode. Een droog monster van 100 x 100 mm van het weefsel of weefselproduct wordt vooraf gewogen en ondergedompeld in een bak met gedeïoniseerd water tot het volgezogen is. Vervolgens uit laten lekken op een vilten ondergrond voordat het opnieuw gewogen wordt. De gewichtstoename wordt in het aantal gram en als een percentage van het vooraf gewogen monster geregistreerd.
5.8	De handdoekjes dienen te beschikken over een waterabsorptiesnelheid van maximaal 2 seconden of minder. Gemeten conform de volgende methode. Een droog monster van 100mm x 100mm bestaande uit 10 lagen van het weefsel of weefselproduct laten vallen in een bak met gedeïoniseerd water. De tijd die het monster nodig heeft om volgezogen te zijn wordt geregistreerd.
5.9	De handdoekjes dienen te beschikken over een witheid van tenminste 75% of meer.
5.10	De handdoekjes dienen droog te beschikken over een minimaal gewicht van 19 gram/m <sup>2</sup> per laagje.
5.11	De handdoekjes dienen te beschikken over een interfolded(M-fold) vouwwijze.

5.12	De handdoekjes dienen een pakkant voor beide kanten te hebben, dat wil zeggen dat het niet uitmaakt hoe het pak in de houder gaat.
5.13	Leverancier dient bij Inschrijving een rapport te overhandigen van de fabrikant waarin de bovengestelde eisen aan de handdoekjes worden bevestigd.
5.14	Bij twijfel of de producten van een Inschrijver voldoen aan de vereiste specificaties, kan de Aanbestedende dienst er voor kiezen de producten voor gunning onafhankelijk te laten toetsen door TNO of een vergelijkbaar instituut op conformiteit van de in het Programma van Eisen geformuleerde productspecificaties. Wanneer blijkt dat de producten voldoen aan vereiste specificaties dan zullen de kosten voor rekening van de Aanbestedende dienst zijn, blijkt dat de producten niet voldoen aan de vereiste specificaties, zullen de kosten van de onafhankelijke test worden verhaald op de Inschrijver.

<b>6. Productspecificaties: Toilet papier</b>	
6.1	Het toilet papier op jumborol dient uit tenminste 2 lagen te bestaan.
6.2	Het toilet papier op jumborol dient tussen de 1350 en 1650 vellen per rol te bevatten.
6.3	Het toilet papier op standaardrol dient uit tenminste 1 laag te bestaan.
6.4	Het toilet papier op standaardrol dient tussen de 350 en 450 vellen per rol te bevatten.
6.5	Het toilet papier dient een maximale breedte tussen de 9,5 en 10,5cm te hebben.
6.6	Het toilet papier dient een maximale lengte per vel tussen de 12 en 13,5cm te hebben.
6.7	Het toilet papier dient niet te zijn geperfd en dient geen kleurstoffen te bevatten.
6.8	Het toilet papier dient op rollen te zitten die compact zijn opgerold.
6.9	Het toilet papier dient uit minimaal 70% papier en maximaal 30% cellulose te bestaan.
6.10	Leverancier dient bij Inschrijving een rapport te overhandigen van de fabrikant waarin de bovengestelde eisen aan het toilet papier worden bevestigd.
6.11	Bij twijfel of de producten van een Inschrijver voldoen aan de vereiste specificaties, kan de Aanbestedende dienst er voor kiezen de producten voor gunning onafhankelijk te laten toetsen door TNO of een vergelijkbaar instituut op conformiteit van de in het Programma van Eisen geformuleerde productspecificaties. Wanneer blijkt dat de producten voldoen aan vereiste specificaties dan zullen de kosten voor rekening van de Aanbestedende dienst zijn, blijkt dat de producten niet voldoen aan de vereiste specificaties, zullen de kosten van de onafhankelijke test worden verhaald op de Inschrijver.

<b>7. Productspecificaties: Zeep</b>	
7.1	De zeep dient PH-neutraal te zijn.
7.2	De zeep dient ongeparfumeerd te zijn.
7.3	De zeep dient een neutrale geur te hebben.
7.4	De zeep dient hypoallergeen te zijn.
7.5	Leverancier dient bij Inschrijving een rapport te overhandigen van de fabrikant waarin de bovengestelde eisen aan de handzeep worden bevestigd. In dit rapport dient ook een ingrediëntenlijst te zijn opgenomen, zodat kan worden vastgesteld of de zeep als hypoallergeen beschouwd kan worden. De ingrediëntenlijst zal ter goedkeuring aan de dermatoloog van de Aanbestedende dienst voorgelegd worden.
7.6	Bij twijfel of de producten van een Inschrijver voldoen aan de vereiste specificaties, kan de Aanbestedende dienst er voor kiezen de producten voor gunning onafhankelijk te laten toetsen door TNO of een vergelijkbaar instituut op conformiteit van de in het Programma van Eisen geformuleerde productspecificaties. Wanneer blijkt dat de producten voldoen aan vereiste specificaties dan zullen de kosten voor rekening van de Aanbestedende dienst zijn, blijkt dat de producten niet voldoen aan de vereiste specificaties, zullen de kosten van de onafhankelijke test worden verhaald op de Inschrijver.

8. Verpakkingen	
8.1	Alle producten dienen in zogeheten grootverpakkingen (omverpakking) geleverd te worden.
8.2	Leverancier dient er voor te zorgen dat de belading per pallet zodanig is, dat er sprake is van hanteerbare hoeveelheden in het kader van de vigerende ARBO-regelgeving. Dit houdt ook in dat dit acceptabel is volgens de NIOSH - norm. Hierbij rekening houdende dat de pallets handmatig bij het LUMC worden afgestapeld.
8.3	Losse colli op een transportmiddel dient of wel middels folie of middels straps op het transportmiddel te worden verpakt.
8.4	De kleinverpakkingen dienen zodanig verpakt zijn dat ze hygiënisch vervoerd kunnen worden op de werkwagens.
8.5	Eventuele bewaarcondities van producten dienen duidelijk aan de buitenzijde van de verpakking vermeld te staan.
8.6	Leverancier dient, in verband met de interne afvalverwerking van het LUMC, zo min mogelijk verpakkingsmateriaal te gebruiken, door o.a. geen overbodige omverpakkingen of vulmateriaal te gebruiken en het gewicht van verpakkingen terug te dringen, zonder dat de productkwaliteit nadelig wordt beïnvloed.
8.7	Leverancier dient verpakkingsmaterialen die niet voor hergebruik geschikt zijn en waarvoor geen recyclingmogelijkheden bestaan (bijvoorbeeld de zogenaamde polystyreenstrips) na levering retour te nemen.
8.8	Leverancier dient te voldoen aan het Besluit beheer verpakkingen 2014.
8.9	Leverancier dient alleen kunststofverpakkingen te gebruiken die voorzien zijn van het zogenaamde kringloopsymbool.
8.10	Leverancier geeft melding van gewijzigde verpakkingsvorm, -inhoud en -eenheid zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval 10 werkdagen voorafgaand aan levering producten.
8.11	Leverancier dient verpakkingseenheden te voorzien van een degelijke omverpakking waarvan het bruto gewicht niet groter is dan 15 kilogram.

9. Logistieke eisen	
9.1	Leverancier dient alle LUMC inkooporders op onderstaande afleverlocatie te leveren: <i>LUMC Goederenontvangst</i> <i>Albinusdreef 2</i> <i>2333 ZA Leiden</i>
9.2	Leverancier dient elke werkdag tussen 7.00 en 10 uur 's morgens te kunnen leveren aan het Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever voor 14.00 uur bestelt, dient de volgende werkdag te worden geleverd.
9.3	Leveringen dienen per inkooporder apart te zijn verpakt.
9.4	Leverancier dient gebruik te maken van re-useable euro pallets.
9.5	Leverancier dient alle eigen emballage van de vorige levering elke leverdag retour te nemen.
9.6	Leverancier dient in het geval dat een product na bestelling niet leverbaar blijkt, dit zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen één werkdag te communiceren aan Opdrachtgever.
9.7	Alle leveringen dienen per LUMC order voorzien te zijn van een afleverbon. Op de afleverbon dient de volgende informatie te worden vermeld: - LUMC inkoopordernummer - artikelnummer van leverancier - artikelomschrijving (overeenkomstig omschrijving in de webcatalogus) - verpakkingseenheid + aantal geleverde verpakkingseenheden

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aantal omverpakkingen</li> <li>- telefoonnummer voor het melden van manco's</li> <li>- afleverdatum</li> </ul> <p>Afleverbonnen dienen daarnaast duidelijk leesbaar en interpreteerbaar te zijn. Het moet duidelijk zijn wat er in de bijbehorende omverpakking(en) zit en (indien van toepassing) welke bestelde artikelen nog nageleverd gaan worden.</p>
9.8	Leveringen zijn inclusief (elektronische) afleverbon. Deze afleverbon mag niet in een verpakking zitten. Afleverbonnen zijn uitgesplitst per bestelopdracht. Afleverbonnen zijn voorzien van alle gegevens conform bestelopdracht en in elk geval de werkelijke leverdatum en eenheid van levering. Elke (elektronische) afleverbon geeft de volledige status van de bestelopdracht weer. Afleverbonnen worden door medewerkers van het LUMC pro forma (elektronisch) getekend (naam in blokletters) voor ontvangen colli. Aan (elektronische) ondertekening kan door de leverancier geen rechten worden ontleend. Controle op artikelniveau vindt binnen dezelfde werkdag plaats.
9.9	Leverancier dient coderingen en/of referenties op de pakbon overeen te laten komen met de door het LUMC aangeven ordernummer en ordervolgorde.
9.10	Geleverde verpakkingseenheden dienen overeen te komen met de besteleenheid.
9.11	Naleveringen dienen duidelijk aangegeven te zijn op de pakbon.
9.12	Voor omverpakkingen die aan de buitenzijde van de pallet zijn gestapeld, dient het etiket van buiten af zichtbaar te zijn. Voor omverpakkingen die niet vanaf de buitenkant van de pallet zichtbaar zijn, dient het etiket gericht te zijn naar de dichtstbijzijnde buitenzijde.
9.13	Leverancier dient, na melding door het LUMC, verkeerd bestelde / onjuist geleverde artikelen direct met eerstvolgende levering kosteloos retour te nemen. Leverancier dient, in geval van een retourzending, zorg te dragen voor een retour bon.
9.14	Leverancier is verantwoordelijk voor een adequate recall methodiek waarbij meldingen per direct worden doorgegeven aan een nog aan te wijzen contactpersoon van Opdrachtgever.
9.15	Bestellingen dienen in één keer aangeleverd te worden (niet over dagen/uren verspreid).
9.16	Leverancier dient te zorgen voor een correcte wijze van stapeling containers (zoals o.a. het grootste aantal en zware producten onderop). Het is, in geval gebruik wordt gemaakt van een externe vervoerder, niet toegestaan orders van verschillende leveranciers samen te voegen op één ladingdrager.
9.17	Aanlevering van producten op (rollende) transportmiddelen hebben een maximale hoogte van 180 cm en een maximale breedte van 72 cm. Hoger beladen dan de bovenzijde van een transportmiddel is uitgesloten.
9.18	Samenstelling van de producten op het transportmiddel dient zoveel mogelijk homogeen te zijn. De hoeveelheid van een artikel bevindt zich op één transportmiddel indien mogelijk.
9.19	Zendingen die beschadigd of nat zijn (geweest) zullen niet worden geaccepteerd.

<b>10. Communicatie</b>	
10.1	Leverancier dient een vaste contactpersoon aan te stellen voor Opdrachtgever.
10.2	Leverancier dient in de binnendienst minimaal één vaste contactpersoon aan te stellen die op de hoogte is van de overeenkomst na contractering.
10.3	Leverancier dient gedurende kantoor tijden (tussen 8.00 en 17.00 uur) telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
10.4	In geval van calamiteiten dient Leverancier, Opdrachtgever in overleg op afwijkende tijden te beleveren.
10.5	Bij calamiteiten dient een spoedlevering dezelfde werkdag mogelijk te zijn. Onder een calamiteit verstaan we, rampen of soortgelijke situaties met een grote impact op de samenleving waarbij het LUMC als crisiscentrum fungeert en een groot aantal patiënten

	en/of bezoekers kan verwachten.
--	---------------------------------

<b>11. Administratieve eisen</b>	
11.1	Bestellingen worden in eerste instantie geplaatst per e-mail. Op verzoek van Opdrachtgever dienen ook XML-orders via GHX verzonden kunnen worden.
11.2	Leverancier dient te beschikken over een digitaal order- en facturatiesysteem. Dit geldt ook voor het mutatiebeheer.
11.3	Leverancier dient, op verzoek van Opdrachtgever, artikelbestanden via GHX te kunnen leveren, zodat Opdrachtgever desgewenst gebruik kan maken van GHX voor het onderhouden van artikelinformatie.
11.4	Facturatie dient te geschieden per inkooporder (dus niet meerdere orders per factuur) met minimaal de volgende vermeldingen; <ul style="list-style-type: none"> <li>• ordernummer van het LUMC;</li> <li>• eindbedrag per orderregel;</li> <li>• totaalbedrag per inkooporder;</li> <li>• debiteurennummer;</li> <li>• extern artikelnummer;</li> <li>• netto prijsvoering;</li> <li>• BTW-percentage.</li> </ul>
11.5	Codering factuur komt overeen met door het LUMC aangegeven ordernummer en orderregelvolgorde en leverdatum.
11.6	Facturatie geschiedt binnen 7 dagen na levering.
11.7	Creditnota's zijn onder vermelding van het oorspronkelijke ordernummer en het oorspronkelijke factuurnummer. Er wordt geen totalisering en of verrekeningen van orders en/of producten gedaan.
11.8	Leverancier dient eventuele kortingen, bonussen en dergelijke direct te verrekenen op de factuur (indien van toepassing wordt het ordernummer vermeld).
11.9	De prijzen zijn in beginsel vast, echter is jaarlijkse indexering wel toegestaan conform het NZA indexcijfer "Materiaal". De jaarlijkse verhoging mag de 2 procent niet overschrijden.
11.10	Bij productwijziging, wijzigingen van productspecificaties en veranderingen van besteleenheden dient Opdrachtnemer deze informatie zo spoedig mogelijk, maar ten minste 10 werkdagen kenbaar te maken bij Opdrachtgever.
11.11	Indien een product om welke reden dan ook (tijdelijk) niet leverbaar is, dient Leverancier Opdrachtgever daarvan direct op de hoogte te stellen. Tevens dient Leverancier zonder extra kosten ten opzichte van het gevraagde product een vergelijkbaar alternatief aan te bieden, dat goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever.
11.12	Bij product-kwaliteitsproblemen dient Leverancier Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te stellen en neemt hiervoor adequate maatregelen, zodat de normale gang van zaken bij Opdrachtgever niet belemmerd wordt.
11.13	Leverancier dient samen met Opdrachtgever, na contractering, vorm te geven aan een Service Level Agreement. Deze SLA zal in ieder geval betrekking hebben op leverbetrouwbaarheid, manco's, juiste belading en productkwaliteit.

<b>12. Rapportages</b>	
12.1	Leverancier dient het LUMC één maal per kwartaal een digitale kwartaalrapportage in MS Excel format aan te leveren met daarin minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ aantal orders;</li> <li>○ aantal bestelde eenheden per artikel;</li> <li>○ afnamevolume in aantallen (zowel op artikelniveau als op pakketniveau).</li> <li>○ afnamevolume in euro's (zowel inclusief als exclusief BTW)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ aantal retour ontvangen producten met daarbij vermelding van de reden van retour.</li> <li>○ Percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden omdat het gevraagde artikel niet leverbaar was. Hierbij wordt vermeld het aantal, omzet en originele artikel(en).</li> </ul> <p>Deze managementrapportage dient binnen 10 kalenderdagen na het afsluiten van de betreffende periode te worden aangeleverd.</p>
--	--

<b>13. Milieu</b>	
13.1	De aangeboden producten en verpakkingen dienen geen toxische of milieuschadelijke stoffen zoals zware metalen, aluminium en pvc te bevatten.
13.2	De grondstof van de handdoekjes en toiletpapier dient hout afkomstig uit duurzaam beheerde bossen, gerecycled vezelmateriaal of een mix hiervan te zijn. Leverancier dient dit bij Inschrijving aan te tonen door middel van het EU-milieukeur of aan de hand van certificaten inzake de bewakingsketen van de houtvezels overeenkomstig FSC7, PEFC8 of vergelijkbare systemen.
13.3	Leverancier dient voor de verpakking geen gebruik te maken van schadelijke componenten in drukinkten, lakken en kleurstoffen.