

## Bijlage 1 - Programma van Eisen Droge Kruidenierswaren

1. ASSORTIMENT	
1.1	Leverancier dient alle artikelen (het zogenaamde kernassortiment), of vergelijkbaar, zoals genoemd in het Prijzenblad te kunnen leveren.
1.2	Leverancier dient het gecontracteerde assortiment blijvend te kunnen leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst (wijzigingen in het assortiment veroorzaakt door de producent zijn hiervan uitgesloten).
1.3	Leverancier dient artikelen die niet zijn opgenomen in het assortiment, op verzoek van het LUMC alsnog op te nemen. Partijen zullen op dat moment in overleg treden over de commerciële condities waaronder zit zal plaatsvinden.
1.4	Leverancier dient speciale dieetvoeding (natriumarm, glutenvrij, suikervrij) op verzoek van het LUMC te kunnen leveren. Na bestelling moet het product uiterlijk binnen 5 werkdagen geleverd kunnen worden.
1.5	Leverancier dient er voor te zorgen dat alle geleverde producten op het moment van levering nog gedurende minimaal 3 maanden houdbaar zijn.
1.6	Leverancier dient het LUMC tijdig van alle informatie te voorzien die het LUMC nodig heeft om te voldoen aan de verplichtingen die volgen uit de Verordening Verstrekking voedselinformatie (EU nr. 1169/2011) en de Nederlandse implementatie hiervan in het Warenwetbesluit Informatie Levensmiddelen (WIL).
1.7	Leverancier dient gespecificeerde artikelinformatie zichtbaar weer te geven op individueel artikelniveau, voortvloeiende uit de verplichtingen van het Warenwetbesluit informatie levensmiddelen (WIL) en Verordening Verstrekking Voedselinformatie (EU nr. 1169/2011).
1.8	Leverancier dient een (tijdelijke) artikelwijziging (incl. productspecificatie en/of grondstofdeclaratie) zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk tot 15 werkdagen, voordat de betreffende wijziging doorgevoerd, het LUMC hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Indien melding binnen deze termijn door omstandigheden (buiten de invloedssfeer van de leverancier) niet mogelijk is, stelt de leverancier het LUMC op het moment dat het wel mogelijk is, alsnog zo spoedig mogelijk op de hoogte. Onder een artikelwijziging wordt o.a. verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>o artikel is niet langer leverbaar;</li> <li>o wijzigingen in de verpakking(eenheid);</li> <li>o wijzigingen in de samenstelling en gebruikte ingrediënten van een artikel;</li> <li>o wijzigingen betreffende allergenen.</li> </ul>
1.9	Leverancier dient, in geval van een (tijdelijke) artikelwijziging, in een schriftelijke communicatie minimaal een gelijkwaardig alternatief op zowel prijs, verpakkingshoeveelheid als kwaliteit ter goedkeuring voor te leggen aan het LUMC. Te allen tijde dient van het alternatieve product een productspecificatie beschikbaar zijn (conform GPI methodiek). Het staat het LUMC echter altijd vrij om het alternatief te weigeren.
1.10	Leverancier dient eerst schriftelijke toestemming van het LUMC te hebben voordat het alternatieve product aan het LUMC geleverd kan worden. Toestemming wordt verleend door een nog nader te bepalen contactpersoon van het LUMC.
1.11	Leverancier dient als volgt met de prijsstelling, betreffende een artikelwijziging, om te gaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Indien de prijs van het alternatieve artikel lager is dan zal deze lagere prijs worden doorgerekend aan de Opdrachtgever vanaf het moment van levering.</li> <li>o Indien de prijs van het alternatieve artikel hoger is zal de prijs voor het nieuwe artikel hetzelfde zijn als het artikel dat het vervangt.</li> <li>o Indien de verpakkingshoeveelheid van het alternatief anders is zal er teruggerekend worden naar een standaard hoeveelheid (bijv. €/kg).</li> </ul>

2. LEVERING	
2.1	Leverancier dient alle LUMC inkooporders op onderstaande afleverlocatie te leveren: <i>LUMC Goederenontvangst</i> <i>Albinusdreef 2</i> <i>2333 ZA Leiden</i>
2.2	Leverancier dient ervoor te zorgen dat geleverde verpakkingseenheden overeenkomen met de besteleenheid.
2.3	Leverancier dient 3 keer per week te leveren - maandag, woensdag en vrijdag - tussen 7.00u en 9.00u.
2.4	Leverancier dient in overleg met het LUMC op andere aflevertijden/dagen te kunnen leveren.
2.5	Leverancier dient ervoor te zorgen dat het LUMC bestellingen kan plaatsen tot 14u waarna het de daaropvolgende (lever)dag geleverd kan worden.
2.6	Leverancier dient er voor te zorgen dat het LUMC in geval van een spoedbestellingen bestellingen kan plaatsen tot 16.00 uur waarna het de daaropvolgende (lever)dag geleverd kan worden.
2.7	Leverancier dient, in geval van een onvolledige levering (nalevering en/of manco), binnen 3 uur na melding door het LUMC de betreffende product(en), kosteloos na te kunnen leveren. Deze betreffende extra levering vindt plaats onder vermelding van het oorspronkelijke ordernummer en is voorzien van een separate vracht bon.
2.8	Leverancier dient in geval van een calamiteit binnen 3 uur te kunnen leveren (24/7). 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 kan verwachten.
2.9	Leverancier dient alle LUMC orders te voorzien van een pakbon. Deze pakbon mag niet in een verpakking zitten. Pakbonnen zijn uitgesplitst per bestelopdracht. Op de pakbon dient de volgende informatie te worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>o LUMC inkoopordernummer</li> <li>o artikelnummer van leverancier</li> <li>o artikelomschrijving (overeenkomstig omschrijving in de webcatalogus)</li> <li>o verpakkingseenheid + aantal geleverde verpakkingseenheden</li> <li>o aantal omverpakkingen</li> <li>o telefoonnummer voor het melden van manco's</li> <li>o afleverdatum</li> <li>o expiratedatum (alleen steriele artikelen en voeding)</li> </ul> <p>Pakbonnen dienen daarnaast duidelijk leesbaar en interpreteerbaar te zijn. Het moet duidelijk zijn wat er in de bijbehorende omverpakking(en) zit en (indien van toepassing) of een artikel al dan niet als backorder geregistreerd staat voor een nalevering.</p>
2.10	Leverancier dient de pakbon op een duidelijk zichtbare positie aan de bovenzijde van de omverpakking te bevestigen. Bij ingesealde pallets dient de pakbon rechts bovenin op de lange zijde van de pallet in een ducolop te worden geplaatst. Tevens moet binnen in de omverpakking een kopie van dezelfde pakbon worden meegeleverd.
2.11	Leverancier dient de pakbon(nen) door medewerkers van het LUMC pro forma (elektronisch) te laten ondertekenen (naam in blokletters) voor ontvangen colli. Aan (elektronische) ondertekening kan door de leverancier geen rechten worden ontleend. Controle op artikelniveau vindt binnen 24 uur plaats. De levering is na deze controle pas definitief geaccepteerd. Bevindingen van het LUMC zijn leidend. Bij foutieve levering vindt dan ook

	binnen 24 uur na ontvangst producten melding vanuit het LUMC plaats.
2.12	Leverancier dient coderingen en/of referenties op de pakbon overeen te laten komen met de door het LUMC aangeven ordernummer en ordervolgorde.
2.13	Leverancier dient het interne afleveradres/subafdeling van het LUMC met duidelijk leesbare etiketten aan de buitenkant van (om)verpakkingen te labelen. Hierbij mogen geen resten van oude etiketten aanwezig zijn op het transportmiddel. Op de etiketten worden onderstaande gegevens vermeld in een minimale tekengrootte van 72 punten (Microsoft Word): <ul style="list-style-type: none"> <li>o LUMC inkoopordernummer;</li> <li>o Het volgnummer van en het totaal aantal omverpakkingen behorende bij het LUMC ordernummer (bijvoorbeeld 1 van 3).</li> </ul>
2.14	Voor omverpakkingen die aan de buitenzijde van de pallet zijn gestapeld, dient het etiket (als vermeld onder bovenstaand punt 13) van buitenaf 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.
2.15	Leverancier dient in het geval dat een product na bestelling niet leverbaar blijkt, dit binnen 3 uur na bestelling, te communiceren aan de betreffende besteller van het LUMC.
2.16	Leverancier dient goede werkzame rolcontainers te gebruiken en te zorgen voor goed onderhoud aan de rolcontainers die worden ingezet bij het LUMC. Indien de leverancier gebruik maakt van een ander soort transportmiddel, geldt dezelfde onderhoudseis betreffende het transportmiddel.
2.17	Leverancier dient, in geval van het gebruik van rollende transportmiddelen, zich te houden aan maximale hoogte van 180 cm en een maximale breedte van 72 cm. Hoger beladen dan de bovenzijde van een transportmiddel is uitgesloten. Transportmiddelen zijn zodanig uitgevoerd dat er twee bok en twee zwenkwielen op zitten. Wielen zijn uitgevoerd met gladde rijvlakken en zodanig dat de rolcontainer bij het transport binnen het LUMC geen sporen nalaat op de vloeren.
2.18	Leverancier dient ervoor te zorgen dat per container de belading 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 rolcontainers handmatig bij het LUMC worden afgestapeld.
2.19	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.
2.20	Leverancier dient, in geval van pallets, gebruik te maken van re-useable euro pallets.
2.21	Leverancier dient ten alle tijde gebruik te maken van een voertuig met laad-/losklep.
2.22	Leverancier dient iedere LUMC inkooporder gesorteerd op kostenplaats aan te leveren. In geval van verpakking op rolcontainers en verschillende afleverlocaties, moeten de bestellingen door een schot of iets soortgelijks van elkaar gescheiden worden. Met als doel dat de verschillende bestellingen per afleverlocatie gemakkelijk van de rolcontainer zijn af te nemen. Dat houdt in dat gelijke producten niet over meerdere pallets, containers en/of andere transportmiddelen verdeeld aangeleverd mogen worden en ook niet verspreid over 1 pallet, container en/of ander transportmiddel. Per kostenplaats dienen gelijke producten gegroepeerd bij elkaar te worden verpakt.
2.23	Leverancier dient haar logistieke proces zodanig in te richten zodat voldaan kan worden aan de Wet Keten Aansprakelijkheid.

### 3. RETOUR

3.1	Leverancier dient, na melding door het LUMC, verkeerd bestelde / onjuist geleverde artikelen direct met eerstvolgende levering kosteloos retour te nemen. Door het LUMC geweigerde
-----	--

	artikelen dienen direct, op dezelfde leverdag, nog mee retour te worden genomen.
3.2	Leverancier dient een adequate recall methodiek voorhanden te hebben waarbij meldingen per direct worden doorgegeven aan de (nog nader te bepalen) contactpersoon van het LUMC.
3.3	Leverancier dient, in geval van een retourzending, zorg te dragen voor een retour bon.
3.4	Leverancier dient emballage, lege fusten en rolcontainers retour te nemen op de eerstvolgende leverdag.

4. VERPAKKINGEN	
4.1	Leverancier dient verpakkingseenheden te voorzien van een degelijke omverpakking waarvan het bruto gewicht niet groter is dan 15 kilogram.
4.2	Leverancier dient de houdbaarheidsdatum (THT-datum) en bewaarcondities op ieder geleverde omverpakking leesbaar te vermelden.
4.3	Leverancier dient de houdbaarheidsdatum (THT-datum) en bewaarcondities op ieder geleverd product (consumenten / mono verpakking) leesbaar te vermelden.

5. ADMINISTRATIE	
5.1	Leverancier dient zicht te houden aan de eisen ten aanzien van etikettering die zijn vastgelegd in de Warenwet etikettering.
5.2	Leverancier dient verplicht mee te werken aan de benodigde (software) koppelingen tussen het bij de leverancier gebruikte systeem met het inkoopstelsel van het LUMC. Het LUMC maakt gebruik van Oracle Peoplesoft FSCM 9.1 in combinatie met GHX. Bij voorkeur door middel van een OCI-koppeling met het door de leverancier gebruikte bestelsysteem.
5.3	Leverancier dient zich te houden aan de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit het Warenwetbesluit informatie levensmiddelen (WIL) en Verordening Verstrekking Voedselinformatie (EU nr. 1169/2011) betreffende de verstrekking van voedselinformatie aan consumenten. In dit kader dient de leverancier aangesloten te zijn bij PS in Foodservice.

6. FACTURATIE	
6.1	Leverancier dient binnen 7 dagen na levering te factureren.
6.2	Inschrijver dient te beschikken over een digitaal order- en facturatiesysteem. Dit geldt ook voor het mutatiebeheer.
6.3	Leverancier dient te factureren per inkooporder (dus niet meerdere orders per factuur) met minimaal de volgende vermeldingen; <ul style="list-style-type: none"> <li>• inkoopordernummer van het LUMC;</li> <li>• eindbedrag per orderregel;</li> <li>• totaalbedrag per inkooporder;</li> <li>• orderregelvolgorde;</li> <li>• leverdatum;</li> <li>• debiteurennummer;</li> <li>• extern artikelnummer;</li> <li>• netto prijsvoering;</li> <li>• BTW percentage.</li> </ul> Met de orderregelvolgorde wordt de volgorde van de artikelen in de bestelling van het LUMC bedoeld.
6.4	Leverancier dient creditnota's onder vermelding van het oorspronkelijke inkoopordernummer van het LUMC in te dienen. Er wordt geen totalisering en of verrekeningen van orders en of producten gedaan.

6.5	Leverancier dient eventuele kortingen, bonussen en dergelijke direct te verrekenen op de factuur (indien van toepassing wordt het ordernummer vermeld).
-----	---

7. RAPPORTAGE	
7.1	<p>Leverancier dient het LUMC te voorzien van een digitale maand- kwartaal- en jaarrapportage met management informatie op klant- / relatienummers, uitgevoerd in MS Excel. Aan te leveren binnen 10 kalenderdagen na het afsluiten van de betreffende periode. In de managementrapportage dient het volgende te worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verschillen in statiegeld van geleverde en retour genomen emballage en rolcontainers per kostenplaats;</li> <li>• gerealiseerde (gefactureerde) omzet per kostenplaats (in geld en aantallen) zowel inclusief als exclusief BTW op artikel- en pakketniveau;</li> <li>• aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte (in euro's) per kostenplaats;</li> </ul>
7.2	Leverancier dient te beschikken over een management informatiesysteem waarbij een klantstructuur op meerdere niveaus mogelijk is - hoofdklant, kostenplaats, afleverlocatie. Op die manier kan op verzoek informatie worden aangeleverd op (één van) deze niveaus.
7.3	Leverancier dient samen met het LUMC, 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.
7.4	Leverancier dient op verzoek van het LUMC hygiëne rapportages te verstrekken. In geval het LUMC de HACCP- normoverschrijding constateert zal op verzoek van het LUMC en op kosten van de leverancier een contra expertise plaatsvinden en door leverancier gerapporteerd worden.
7.5	Leverancier dient inzicht te geven in de voortschrijdende prijsontwikkelingen gedurende de contracttermijn. Hiermee geeft de leverancier inzicht in de prijsontwikkeling van afgenomen producten in een bepaalde periode (jaar X) en de prijs van dezelfde producten zoals beschreven in jaar X en dan jaar X +1.

8. COMMUNICATIE EN BEREIKBAARHEID	
8.1	Leverancier dient 5 werkdagen per week telefonisch bereikbaar te zijn van 8.00 uur tot 17.30 uur.
8.2	Leverancier dient te beschikken over een 24/7 noodnummer die het LUMC dienst kan bellen in geval van een calamiteit.
8.3	Leverancier dient alle communicatie (zowel mondeling als schriftelijk) in de Nederlandse taal te verrichten.

9. CERTIFICERINGEN	
9.1	Leverancier dient HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) gecertificeerd te zijn. Indien de leverancier zijn kwaliteitscertificering verliest kan het LUMC de overeenkomst beëindigen. Leverancier kan in dat geval geen aanspraak maken op een schadevergoeding.
9.2	Leverancier dient ervoor te zorgen dat alle diensten, producten en/of apparatuur, ook eventuele toeleveranciers, voldoen aan alle huidige en toekomstige vigerende Nederlandse en Europese Wet- en regelgeving.