

Bijlage 1 Programma van Eisen

behorende bij de Europese aanbesteding van huishoudelijke disposables met kenmerk F-EU-15-01 RH t.b.v. het LUMC

NB. De productinhoudelijke eisen zijn opgenomen in de artikelomschrijvingen in Bijlage 10c van deze aanbesteding.

Logistieke eisen	
1	<p>De leverancier dient alle LUMC inkooporders op onderstaande afleverlocaties te leveren:</p> <p>LUMC Centrale keuken Albinusdreef 2 2333 ZA Leiden</p> <p>LUMC Centrale Goederenontvangst Albinusdreef 2 2333 ZA Leiden</p>
2	Leverancier dient minimaal van maandag tot en met vrijdag tussen 7 en 11 uur 's morgens te kunnen leveren aan het LUMC.
3	Leverancier dient alle eigen emballage elke leverdag retour te nemen.
4	Leverancier dient in geval van een calamiteit binnen 24 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.
5	<p>Alle leveringen dienen per LUMC order voorzien te zijn van een afleverbon.</p> <p>Op de afleverbon dient de volgende informatie te worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LUMC inkoopordernummer - artikelnummer van leverancier - artikelomschrijving (overeenkomstig omschrijving in de webcatalogus) - verpakkingseenheid + aantal geleverde verpakkingseenheden - aantal omverpakkingen - telefoonnummer voor het melden van manco's - afleverdatum - expiratedatum (alleen steriele artikelen en voeding) - batchnummer (alleen steriele artikelen) <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>
6	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 4 uur plaats.
7	Leveringen zijn inclusief 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 afleverbon geeft de volledige status van de bestelopdracht weer.
8	Op de afleverbon van deeleveringen staat aangegeven of een artikel al dan niet als backorder geregistreerd staat voor een nalevering.
9	De coderingen en of referenties op de afleverbon komen overeen met de door het LUMC aangeven ordernummer en ordervolgorde.
10	Het interne afleveradres/subafdeling binnen het LUMC is duidelijk vermeld op etiketten aan de buitenkant van verpakkingen en omverpakkingen. Omverpakkingen dienen te worden voorzien van een duidelijk leesbaar etiket waarop onderstaande gegevens worden vermeld in een minimale tekengrootte van 72 punten (Microsoft Word): <ul style="list-style-type: none"> - LUMC inkoopordernummer - Het volgnummer van en het totaal aantal omverpakkingen behorende bij het LUMC ordernummer (bijvoorbeeld 1 van 3)
11	Leverancier dient in het geval dat een product na bestelling niet leverbaar blijkt dit binnen een 2 uur te communiceren aan het LUMC.
12	Bij foutieve levering vindt binnen 1 werkdag na ontvangst producten melding vanuit het LUMC plaats. Ontvangstcontrole bestaat uit controle op levering conform eisen temperatuur tijdstip levering. Bevindingen van het LUMC zijn leidend.
13	Leverancier dient verkeerd bestelde/onjuist geleverde artikelen kosteloos retour te nemen, mits daarvan door het LUMC een melding is gemaakt.
14	Retourzendingen worden direct na melding met eerstvolgende levering door de leverancier meegenomen.
15	Leverancier is verantwoordelijk voor een adequate recall methodiek waarbij meldingen per direct worden doorgegeven aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
16	Handlings- en of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening de leverancier.
17	Naleveringen en manco's dienen uiterlijk binnen 1 werkdag na melding te worden nageleverd. De afleverbon van de nalevering is voorzien van het originele ordernummer.
18	De verpakkingseenheden dienen te worden voorzien van een degelijke omverpakking waarvan het bruto gewicht niet groter is dan 15 kilogram.
19	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.
20	Leverancier is verantwoordelijk voor (automatische) melding van gewijzigde verpakkingsvorm zoals inhoud en eenheid. Meldingen moeten minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de levering van de onderhavige producten bekend zijn

	bij het LUMC.
21	Het LUMC kan onderscheid maken naar voorraadorders (producten in de centrale voorraad) en niet-voorraad orders (cross dock orders). Deze type orders dienen gescheiden te worden aangeleverd, dat wil zeggen met een aparte pakbon en niet op dezelfde pallet.
22	De leverancier dient de goederen te leveren met een voertuig met laad-/losklep.
23	Bij gebruik van pallets dient gebruik te worden gemaakt van re-useable euro pallets.
24	De vuilniszakken dienen te worden geleverd op rolcontainers. Het gaat hier om de artikelnr's (van huidige leverancier): <ul style="list-style-type: none"> • 1502710 • 1502790 • 1925000 • 1502121 • 1502391 • 1502710 • 1502790 • 1502121 • 1502391
25	Het is de vervoerder niet toegestaan orders van verschillende leveranciers te consolideren op één ladingdrager.
26	Goederen zijn verpakt per afleveradres (zie 1) en inkooporder. Het is niet toegestaan orders voor meerdere afleveradressen op 1 ladingdrager te combineren.
27	De leverancier maakt aantoonbaar gebruik van zo min mogelijk verpakking, de minst milieubelastende verpakking en alle verpakking is recyclebaar. De leverancier voldoet aan het Verpakkingsbesluit.
28	De verpakking heeft geen scherpe of uitstekende delen welke verwondingen kunnen veroorzaken.
29	Goederen zijn verpakt per afleveradres en per inkooporder op aparte rolcontainers aangeleverd of minimaal door middel van etagères in de rolcontainer worden gescheiden. Indien rolcontainers niet van toepassing zijn (vanwege kleine bestelhoeveelheden), kan er uiteraard gebruik worden gemaakt van een ander passend transportmiddel.
30	Leverancier gebruikt goede werkzame rolcontainers en zorgt voor goed onderhoud aan de rolcontainers die worden ingezet bij het LUMC. Indien leverancier gebruik maakt van een ander soort transportmiddel, geldt dezelfde onderhoudseis betreffende het transportmiddel.
31	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. 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.
32	Leverancier zorgt ervoor 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.
33	Leverancier zorgt voor een correcte wijze van stapeling van containers en pallets (zoals o.a. zware producten onderop). Gelijke producten worden gegroepeerd in dezelfde container of op dezelfde pallet.
34	Leverancier is verantwoordelijk voor de maximaal toegestane kracht bij het op gang brengen en het in beweging houden van de beladen rolcontainers middels trekken of duwen, die gebaseerd is op de meest recente instructies van de arbeidsinspectie.

Administratieve eisen	
1	Leverancier is verplicht om te voldoen aan de eisen ten aanzien van etikettering die zijn vastgelegd in de Warenwet etikettering.
2	Leverancier is 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.
3	Facturatie geschiedt per inkooporder (dus niet meerdere orders per factuur) met minimaal de volgende vermeldingen; <ul style="list-style-type: none"> • ordernummer van het LUMC; • eindbedrag per orderregel; • totaalbedrag per inkooporder; • debiteurennummer; • extern artikelnummer; • netto prijsvoering; • BTW-percentage.
4	Codering factuur komt overeen met door het LUMC aangegeven ordernummer en orderregelvolgorde en leverdatum.
5	Kortingen, bonussen of andere credits zijn direct op de factuur verrekend. (Indien van toepassing onder vermelding van het ordernummer.)
6	Facturatie geschiedt binnen 7 dagen na levering.
7	Creditnota's zijn onder vermelding van het oorspronkelijk ordernummer en debetnotanummer. Er wordt geen totalisering en of verrekeningen van orders en of producten gedaan.
8	Voor iedere kostenplaats dient een aparte inkooporder te worden gemaakt.
9	Geleverde verpakkingseenheden dienen overeen te komen met de besteleenheid.
10	Leverancier zal het LUMC voorzien van een digitale maand- kwartaal- en jaarrapportage met management informatie op klant- / relatienummers. Aan te

	leveren binnen 10 kalenderdagen na het afsluiten van de betreffende periode.
11	Rapportages zijn in MS Excel format uitgevoerd.
12	Leverancier voorziet in een management informatie systeem waarbij een klantstructuur op meerdere niveaus mogelijk is - hoofdklant, kostenplaats, afleverlocatie. Daarmee dient Leverancier op verzoek informatie op te kunnen leveren op deze niveaus.
13	Leverancier rapporteert gerealiseerde (gefactureerde) omzet (in geld en aantallen) zowel inclusief als exclusief BTW op artikel- en pakketniveau.
14	Leverancier rapporteert de leverbetrouwbaarheid op order- en artikelniveau.
15	Leverancier rapporteert het aantal retour ontvangen producten met daarbij vermelding van de reden van retour.
16	Leverancier rapporteert het 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).
17	Leverancier verstrekt orderanalyses, d.w.z. informatie over o.a. manco's, dubbele zendingen en of verkeerd bestelde artikelen, teveel geleverde artikelen, transportschades, aantal spoedbestellingen.
18	Leverancier rapporteert het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte in euro's.
19	Leverancier dient samen met Opdrachtgever, na contractering, vorm te geven aan een Service Level Agreement.
20	De door het LUMC gemeten resultaat t.a.v. leveringsbetrouwbaarheid (retours en manco's en kwaliteitsafwijkingen) zijn leidend.
21	Alle producten en/of apparatuur en diensten van leveranciers en eventuele toeleveranciers voldoen aan alle huidige en toekomstige vigerende Nederlandse en Europese Wet- en Regelgeving.
22	In geval het LUMC een norm overschrijding constateert zal op verzoek van het LUMC en op kosten van de leverancier een contra expertise plaatsvinden en door leverancier gerapporteerd worden.