

# Service level agreement

Dit document geeft nadere toelichting op prijsoffertes en omschrijft de service die de opdrachtgever van Mérieux NutriSciences mag verwachten.

## MÉRIEUX NUTRISCIENCES IN NEDERLAND

Mérieux NutriSciences is in Nederland een vooraanstaande organisatie voor onafhankelijke laboratoriumdiensten en advisering voor bedrijven, overheden en organisaties die actief zijn in de levensmiddelen-, farmaceutische-, en diervoeder industrie. Wij zijn gevestigd in Ede en in Kaatsheuvel.

Mérieux NutriSciences is een sterk groeiende organisatie met wereldwijd ruim 100 laboratoria in > 20 landen. De focus van de groep is het bieden van ondersteuning bij beheersing van kwaliteit en voedselveiligheid in de voedingsmiddelensector. Mérieux NutriSciences biedt haar diensten aan bedrijven in de gehele voedingsmiddelenketen – primaire sector, handelsbedrijven, verwerkende industrie, fabrikanten van A merken en private labels, retail en foodservice – Deze diensten bestaan uit chemische, moleculaire, farmaceutische en microbiologische analyses, voedselveiligheid audits, afvalwaterservices en sensorisch onderzoek. Daarnaast worden onze consultancy diensten aangeboden via de KTBA diensten: business en quality assurance, digitale abonnementen, etiketcontrole, opleidingen en Riskplaza.

## KWALITEIT

Mérieux NutriSciences werkt wereldwijd volgens een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de ISO17025 norm. In Nederland is Mérieux NutriSciences geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie onder nummer L 132. Een groot aantal chemische en microbiologische methoden is in de lijst van geaccrediteerde verrichtingen opgenomen met daarnaast ook accreditaties voor monsterneming van waters en levensmiddelen op locatie. Mérieux NutriSciences hecht het grootste belang aan kwaliteit. Hieronder verstaan wij betrouwbare resultaten, geleverd volgens de gemaakte afspraken en ondersteund met een goed serviceniveau.

Onderdeel van het uitgebreide programma van 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijncontroles en ringonderzoeken is een wereldwijd 'Mérieux NutriScience proficiency testing program'. Alle eigen laboratoria zijn verplicht daaraan deel te nemen. Er worden hoge eisen aan resultaten en verbeterprogramma's gesteld.

Voor verschillende branche gerelateerde onderzoeken heeft Mérieux NutriSciences onder meer de volgende officiële erkenningen:

- GMP B10 erkenning diervoedersector (zogenaamde Labcode, onder PDV-registratienummer 14877);
- Erkend laboratorium voor onderzoek op Salmonella en Campylobacter in de pluimvee sector
- COKZ erkenning voor onderzoek van zuivelproducten.

## PRIJSINFORMATIE OFFERTES

De vermelde prijzen zijn exclusief BTW, geldigheidsduur van de offerte is 1 maand en jaarlijks wordt een prijsindexering doorgevoerd, die vooraf met u gecommuniceerd wordt. Op onze offertes zijn de standaard leveringsvoorwaarden van toepassing. Indien er een klant kredietwaardigheids onderzoek wordt uitgevoerd, kan er afgeweken worden van de standaard betaalcondities, zoals vermeld in de leveringsvoorwaarden.

Indien de klant gebruikt maakt van een opdrachtnummer, dient dit duidelijk en op tijd gecommuniceerd te worden. Voor het toepassen van een opdrachtnummer, of wanneer er correcties dienen te worden uitgevoerd, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.

### MONSTERNAME DOOR OPDRACHTGEVER OF DOOR MÉRIEUX NUTRISCIENCES

Het verkrijgen van een representatief analyseresultaat begint bij een correcte wijze van bemonstering. In de rapportage wordt vermeld door wie de monstername is uitgevoerd, de opdrachtgever zelf of Mérieux NutriSciences. Als u de monsters zelf neemt, kunt u bij Mérieux NutriSciences terecht voor instructie en vragen over de juiste werkwijze, verpakkingsmateriaal, bewaring en transport.

Mérieux NutriSciences kan in uw bedrijf, in de opslag of tijdens distributie in uw opdracht, monsters nemen. Het team van monsternemers/auditoren is getraind en ervaren en beschikt over de hulpmiddelen ten behoeve van het nemen van monsters van verschillende aard en onder verschillende omstandigheden. Men wordt doorlopend bijgeschoold. De volgende verrichtingen heeft Mérieux NutriSciences laten accrediteren:

- Monstername van levensmiddelen voor microbiologisch en chemisch onderzoek;
- Het nemen van monsters voor onderzoek op Legionella;
- Het nemen van monsters van water voor chemisch, microbiologisch en organoleptisch onderzoek.

### AFHALEN VAN MONSTERS

Mérieux NutriSciences maakt gebruik van een eigen buitendienst en externe logistieke dienstverleners die in heel Nederland monsters ophalen. De complexe planning van de afhaalstops is geautomatiseerd. Daarbij wordt toezicht gehouden door ervaren planners.

Onze bedrijfsauto's zijn uitgerust met koeling, waarvan de temperatuur wordt geregistreerd en gecontroleerd.

Bij het aanvragen van pick ups hanteren wij de volgende standaard voorwaarden;

- Indien de aanvraag op werkdagen geschiedt tussen 00:00-12:00 uur dan wordt de pick up gegarandeerd binnen 2 werkdagen ingepland;
- Indien de aanvraag op werkdagen geschiedt tussen 12:00-00:00 uur dan wordt de pick up gegarandeerd binnen 3 werkdagen ingepland.

Aanvullend op bovenstaande standaard voorwaarden voor het inplannen van pick ups streven wij ernaar, indien de rijschema's dit toe laten, om de pick up zo snel mogelijk in te plannen.

Mochten bovenstaande standaard voorwaarden niet toereikend zijn en heeft u een spoed pick up dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze logistieke planners en in overleg de mogelijkheden bespreken. Voor spoed pick ups worden extra kosten in rekening gebracht.

Indien de klant in gebreke blijft bij het, volgens afspraak, aanbieden van het monster of het aanbieden op ons lab zonder aankondiging, kan dit leiden tot extra kosten voor de klant.

### AANLEVEREN MONSTERS:

Openingstijden monsterontvangst:

Maandag:	07:45 – 18:00 uur
Dinsdag t/m vrijdag:	07.00 – 18.00 uur
Zaterdag:	Alleen op afspraak in de ochtend

Email: [monsterontvangst.nl@mxns.com](mailto:monsterontvangst.nl@mxns.com)

Als u voor het eerst zelf monsters wilt aanleveren verzoeken wij u dringend om vooraf contact op te nemen, met uw accountmanager of via het algemene telefoonnummer (0318-649 444) of door een e-mail te sturen naar [customercare.nl@mxns.com](mailto:customercare.nl@mxns.com)

Dit voorkomt onnodige vertragingen en misverstanden over de behandeling van uw opdracht.

Aanleveradres van uw monsters: Pascalstraat 25A, 6716AZ, Ede.

#### VERPAKKING-, BEWAAR- EN AANLEVER CONDITIES:

Monsters dienen juist gecodeerd en corresponderend te zijn met de opdracht ingevoerd via Web Ordering of met het aanvraag formulier. Indien geen gebruik wordt gemaakt van Web Ordering, dan dient het monster vergezeld te gaan van een juist ingevuld analyse aanvraag formulier. Aanvraag formulieren kunt u verkrijgen via de afdeling Customer Care.

U dient voldoende monstermateriaal af te sturen, in onderstaande tabel staan de minimale hoeveelheden vermeld. Hebt u niet voldoende monstermateriaal beschikbaar, treed dan in overleg met uw accountmanager.

<i>Min. standaard monsterhoeveelheden</i>		
Matrix	1 analyse	Meerdere analyses
Water	250ml	250ml
Levensmiddelen en diervoeders, micro kwantitatief	50g	100g
Levensmiddelen en diervoeders, microbiologisch onderzoek kwalitatief	Inweeggewicht (bijv. per 25g) = minimaal 25g monstermateriaal	Som van de inweeggewichten (bijv. 2 analyses per 25g) = minimaal 50g monstermateriaal
Levensmiddelen en diervoeders, chemisch onderzoek	500g	500g

Naast de juiste hoeveelheid, dient het monster in de correcte verpakking en conditie te worden verstuurd/aangeleverd, met de volgende belangrijke opmerkingen:

- De juiste verpakking, (bijv. glas/plastic, geen lekkages), conservering (bijv. waters en afvalwater), conditie (bijv. bevroren/gekoeld)
- Chemie en microanalyses gescheiden in 2 verpakkingen
- Voor o.a. allergenen, DNA, histamine geldt dat een aparte verpakking moet worden aangeleverd, dit om contaminatie te voorkomen. Minimale hoeveelheid is 100 g per analyse.

Bij onduidelijkheden en/of uitzonderingen graag in overleg treden met uw accountmanager om een snelle acceptatie van uw monster mogelijk te maken.

#### LEVERTIJD VAN ANALYSERESULTAAT

Monsters voor microbiologisch onderzoek worden zoveel mogelijk op de dag van aanlevering ingezet, waarbij wij droge monsters (poeders) die na 12:00 uur en alle overige monsters die na 16:00 uur worden aangeleverd de eerstvolgende dag (met uitzondering van zaterdag en zondag) verwerken op ons microbiologisch laboratorium. Dit is behoudens onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld, pech, files, storing, etc.. Ook speciale monsters worden later ingezet, waaronder bevroren monsters.

Voor zowel microbiologisch als chemisch onderzoek wordt rekening gehouden met de termijn waarbinnen een betrouwbare analyse dient te starten, de conserveringseisen. Doorlooptijden van analyses verschillen per analysemethode. Uw accountmanager kan een indicatie geven van de verwachte levertijd van het analyserapport.

#### SPOEDBEHANDELING

Indien mogelijk wordt een aanvraag voor een spoedanalyse gehonoreerd. Mérieux NutriSciences is gerechtigd hiervoor een hoger tarief te berekenen.

Voor spoedopdrachten aangaande logistiek en versneld inzetten van analyses, alleen mogelijk na overleg met afdeling planning of uw accountmanager. Daarvoor worden extra kosten in rekening gebracht, welke vooraf met u zullen worden afgestemd.

#### HERANALYSE OP VERZOEK

Kosten van heranalyse op verzoek van de opdrachtgever worden conform de vermelde tarieven in rekening gebracht.

#### NAGEKOMEN EN ANNULERING VAN ONTVANGEN OPDRACHTEN

Wanneer een extra analyse aangevraagd wordt, nadat het monster volgens opdracht al in behandeling is genomen of het gehele monster al is afgehandeld, of analyses na ontvangst geannuleerd worden, zullen extra kosten waaronder monsterbehandelingskosten, in rekening worden gebracht.

#### ADVIES EN TOELICHTING

Voor beantwoording van eenvoudige vragen over analyseresultaten worden geen extra kosten berekend. Bij uitgebreide tijdsbesteding aangaande advies zullen extra kosten in rekening worden gebracht. Uw accountmanager informeert u daarover.

#### MEETONZEKERHEID

Meetonzekerheid: bij het interpreteren van een analyseresultaat moet rekening gehouden worden met de meetonzekerheid. Van elke geaccrediteerde analyse heeft Mérieux NutriSciences de meetonzekerheid vastgesteld. U kunt de meetonzekerheid en andere prestatiekenmerken opvragen. Uw accountmanager kan u helpen bij de interpretatie.

#### ANALYSE EN RAPPORTAGE VAN RESULTATEN

Mérieux NutriSciences bestaat uit een groep van geaccrediteerde laboratoria. Analyses kunnen op verschillende geaccrediteerde laboratoria locaties worden uitgevoerd. Wanneer analyses op een andere locatie dan locatie Ede worden uitgevoerd, zullen deze op de COA gemarkeerd worden. Op zon- en feestdagen is het inzetten van monsters voor microbiologisch en chemisch onderzoek standaard niet mogelijk.

Analyseresultaten worden gepubliceerd op uw persoonlijke beveiligde webportaal (myMXNS). Op verzoek verzorgt uw Accountmanager kosteloos toegang. Via myMXNS zijn ook op vele manieren overzichten van resultaten te maken, een handig hulpmiddel om trends te analyseren.

U ontvangt de analyseresultaten of kunt uw resultaten inzien, volgens uw wensen via:

- e-mail;
- myMXNS;
- bij grote hoeveelheden data via XML of CSV files (maatwerk tegen kosten);
- per post;
- fax.

Wij verzenden alleen op speciaal verzoek resultaten per post. Hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht.

Alleen volledige analyserapporten (CoA's) per monster zijn geautoriseerd. Het is mogelijk om via myMXNS een voorlopige uitslag van een analyse te zien; u dient er rekening mee te houden dat deze uitslag onder voorbehoud wordt getoond en niet definitief is.

Bij kwantitatieve analyses worden resultaten berekend uit kolonietellingen met <4 kolonies, in tegenstelling tot de aanwijzingen in ISO 7218 A1: 2013, als indicatief gerapporteerd. Hierdoor kunt u deze resultaten ook in trendanalyses meenemen. De rapportage als indicatief geldt overigens ook voor resultaten berekend uit kolonietellingen tussen 3 en 10 kolonies, dit is conform ISO 7218 A1:2013.

De lijst van componenten die in een screening analyse wordt geanalyseerd, bijvoorbeeld voor pesticiden, is gebaseerd op wetgeving en/of analyse capaciteit en kan wijzigen. Indien u extra componentanalyses wenst, zullen hiervoor kosten in rekening worden gebracht. U kunt zich vooraf laten informeren over de specifieke componenten die in de screening analyse worden uitgevoerd.

### BEWARING VAN MONSTERS

Voor microbiologisch onderzoek wordt bij enkele specifieke onderzoekprogramma's het gehele monster in bewerking genomen, waardoor geen materiaal bewaard kan worden. In andere situaties wordt op aseptische wijze een representatief deelmonster afgenomen en ingezet. Resterend materiaal wordt, indien mogelijk, gedurende twee weken bewaard als volgt geconditioneerd: monsters van gekoelde producten en diepvriesproducten bij -21°C, stabiele producten bij 23°C. In overleg kunnen ook isolaten bewaard worden bij temperaturen van -80°C.

Voor chemisch onderzoek worden monsters gehomogeniseerd, een deel wordt in analyse genomen. Reservemateriaal wordt gedurende 4 weken na afronding van de analyse en een week na rapportage bewaard. Stabiel materiaal bij 20°C, overige monsters worden ingevroren bewaard.

In overleg kunnen speciale bewaaromstandigheden toegepast worden. Voor bewaring van monsters worden kosten in rekening gebracht.

### GEHEIMHOUDING

Mérieux NutriSciences behandelt alle gegevens van opdrachtgevers, opdrachten en resultaten als vertrouwelijk. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever zal Mérieux NutriSciences ook geen resultaten aan anderen dan de bevoegde contactpersonen ter beschikking stellen. Dit is vastgelegd in de gedragscode voor medewerkers en in de leveringsvoorwaarden.

Wij houden ons aan de wettelijke eisen ten aanzien van de Meldingsplicht voor laboratoria, waar dit van toepassing is.

### ACCOUNTMANAGERS EN KLANTENSERVICE

Om de dienstverlening en service te optimaliseren, heeft Mérieux NutriSciences de afdeling commercie zodanig georganiseerd dat het zo belangrijke persoonlijke contact met de opdrachtgever is gewaarborgd. Elke opdrachtgever heeft een accountmanager toegewezen gekregen. Uw accountmanager is uw vraagbaak en ziet toe op juiste uitvoering van de contractafspraken. Bijgaand is een overzicht weergegeven van gegevens en beschikbaarheid van de accountmanagers en andere contactpersonen binnen de afdeling klantenservice.

### CONTACT MET ACCOUNTMANAGERS EN PLANNING

Bereikbaarheid klantenservice: maandag t/m vrijdag 8.00 – 17.00 uur.

#### CUSTOMER SERVICE

[customercare.nl@mxns.com](mailto:customercare.nl@mxns.com)

tel: 0318 - 649 444

#### ACCOUNTMANAGERS

Arriejanne Peters-van Es (Teamleider)

[arriejanne.van.es@mxns.com](mailto:arriejanne.van.es@mxns.com)

tel: 0318 - 649 495

Hanneke van den Akker-Bik

[hanneke.bik@mxns.com](mailto:hanneke.bik@mxns.com)

tel: 0318 - 649 480

Falko Vromen

[falko.vromen@mxns.com](mailto:falko.vromen@mxns.com)

tel: 0318 - 649 463

Gezienus Timmerman

[gezienus.timmerman@mxns.com](mailto:gezienus.timmerman@mxns.com)

tel: 0318 - 649 474

Koen Wenting

[koen.wenting@mxns.com](mailto:koen.wenting@mxns.com)

tel: 0318 - 649 467

Stefan Reijerse

[stefan.reijerse@mxns.com](mailto:stefan.reijerse@mxns.com)

tel: 0318 - 649 439

Floor Steenvoorden

[floor.steenvoorden@mxns.com](mailto:floor.steenvoorden@mxns.com)

tel: 0318 - 649 405

#### PLANNING MONSTERNAMES EN KOERIERS

Bereikbaarheid planning: maandag t/m vrijdag 8.00 – 16.30 uur.

Gerline van Voorst,

[planning.nl@mxns.com](mailto:planning.nl@mxns.com)

tel: 0318 - 649 447

Paulette van Maanen / Annet Peeters

#### LEVERINGSVOORWAARDEN

De leveringsvoorwaarden (Terms & Conditions) zijn te raadplegen op de website van Mérieux NutriSciences en worden met offertes meegezonden. Door schriftelijk akkoord te gaan met een offerte of door het insturen van monsters, accepteert de opdrachtgever de leveringsvoorwaarden.