

De Inschrijver dient onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud in te stemmen met het Programma van Eisen zoals opgenomen in Bijlage A1 Programma van Eisen. Ten aanzien van het Programma van Eisen geldt dat alle eisen een knock-out criterium zijn.

De Inschrijver geeft door ondertekening van Bijlage B6 Verklaring acceptatie concept Overeenkomst(en) aan dat deze onvoorwaardelijk instemt met het Programma van Eisen en hieraan zal voldoen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. Indien de Inschrijver niet onvoorwaardelijk met alle gestelde eisen akkoord gaat, dan wordt de betreffende Inschrijving ongeldig verklaard, terzijde geschoven en niet verder beoordeeld.

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
1.	Algemeen	
1.1	De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld. Documenten worden in ingediend met een minimale lettergrootte van 10 punten. Het document dient in PDF-formaat te worden ingediend. Het gebruik van PDF waarborgt een uniforme weergave van de inschrijving, voorkomt opmaakverschillen tussen softwarepakketten en vergemakkelijkt de beoordeling. Inschrijvingen die deze vormvereisten overschrijden, kunnen terzijde worden gelegd.	
1.2	De inschrijver stemt ermee in dat zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SARO geen gebruik mag worden gemaakt van de naam, het logo of andere herkenbare uitingen van SARO in publicaties, reclame-uitingen of op enige andere wijze	
1.3	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst afleverlocaties te wijzigen of aanvullende afleverlocaties toe te voegen. Een verzoek tot wijziging of aanvulling dient binnen vijf werkdagen na de datum van de aanvraag te zijn gerealiseerd.	
1.4	De inschrijver handelt gedurende de looptijd van de overeenkomst proactief en zal, zowel op verzoek als uit eigen initiatief, adviseren over verbeteringen in de samenwerking, kwaliteit en kostenbeheersing met betrekking tot producten, leveringen en aanverwante logistieke processen en technieken.	
2.	Wet, - en regelgeving	
2.1	De inschrijver voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder HACCP of een aantoonbaar gelijkwaardig systeem, die van toepassing zijn op de houdbaarheid, hygiëne, opslag en het transport van de aangeboden goederen.	
2.2	Indien de opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst aanvullende verzoeken doet met betrekking tot het verstrekken van voor SARO relevante informatie, zoals certificeringen, koellijsten of andere noodzakelijke documenten, worden deze direct en schriftelijk gedeeld.	
2.3	De Inschrijver informeert de opdrachtgever proactief over o.a. wijzigingen in wet- en regelgeving, richtlijnen, normeringen, certificeringen en hoe deze worden geïmplementeerd.	
3.	Kwaliteit & Voedselveiligheid	
3.1	Alle producten moeten voldoen aan de geldende EU- en Nederlandse wetgeving voor levensmiddelen, waaronder de Warenwet en Verordening (EG) nr. 852/2004. Ze dienen van goede kwaliteit te zijn, vrij van beschadigingen, rot, schimmel of andere gebreken, en mogen geen onnodige toevoegingen of misleidende etikettering bevatten.	
3.2	Alle producten moeten bij levering voldoen aan de geldende temperatuur- en hygiënenormen volgens NVWA en EU-regelgeving.	
3.3	Leverancier moet op verzoek temperatuurregistratie en THT-informatie kunnen overleggen.	

3.4	Elk product moet voorzien zijn van een batchnummer, productiedatum en een duidelijk zichtbare THT-datum op de verpakking. De leverancier moet beschikken over een HACCP-plan en een procedure voor terugroepacties om voedselveiligheid en traceerbaarheid te waarborgen.	
3.5	Alle 14 wettelijke allergenen moeten conform Verordening (EU) nr. 1169/2011 duidelijk en opvallend worden vermeld in de ingrediëntenlijst, bijvoorbeeld door vetgedrukte of afwijkende typografie. Deze informatie moet volledig en goed leesbaar zijn, zodat risico's voor consumenten met allergieën worden geminimaliseerd.	
3.6	Bij seizoensgebonden schaarste mag de leverancier een gelijkwaardig alternatief aanbieden, mits dit vooraf is afgestemd. Daarnaast moet de leverancier een plan voor kwaliteitscontrole overleggen, inclusief procedures voor steekproeven en retourzendingen, om continuïteit en productkwaliteit te waarborgen.	
3.7	Bij levering moeten producten voldoen aan strikte temperatuurcondities: koelproducten maximaal 7°C, diepvriesproducten maximaal -18°C en onverpakt verse vis maximaal 2°C. Transport dient geconditioneerd te zijn, waarbij temperatuurregistratie op verzoek beschikbaar is.	
3.8	Indien halalproducten worden gevraagd, moeten deze voldoen aan de halalnormen en voorzien zijn van een geldig halalcertificaat afgegeven door een erkende certificeringsinstantie. Het certificaat moet aantonen dat het product en het productieproces voldoen aan de halalrichtlijnen, inclusief controle op ingrediënten en productielijnen. Leverancier moet op verzoek documentatie over halalcertificering kunnen overleggen.	
4.	Minimale resterende houdbaarheid (THT) bij levering per productgroep	
4.1	Verse groenten & fruit: minimaal 70% van totale THT. (Bijvoorbeeld: bij een THT van 10 dagen, minimaal 7 dagen resterend)	
4.2	Vers vlees (koel): minimaal 5 dagen resterend, mits vacuüm verpakt; anders minimaal 3 dagen.	
4.3	Vers vis (koel): minimaal 3 dagen resterend; indien MAP-verpakt (gemodificeerde atmosfeer): minimaal 5 dagen.	
4.4	Zuivelproducten: minimaal 5 dagen resterend voor melk en yoghurt; minimaal 7 dagen voor kaas.	
4.5	Brood en banket: minimaal 48 uur na levering.	
4.6	Diepvriesproducten: minimaal 6 maanden resterend bij levering.	
4.7	Eieren: minimaal 14 dagen resterend tot THT.	
4.8	Droge Kruidenierswaren (DKW): minimaal 3 maanden resterend bij levering.	
5.	Assortiment	
5.1	De inschrijver dient in staat te zijn om ten minste 98% van het in de bijlage opgenomen assortiment te leveren. Indien levering van een specifiek product niet mogelijk is, worden vervangende producten uitsluitend geaccepteerd indien de inschrijver de absolute gelijkwaardigheid ten opzichte van het oorspronkelijk gevraagde product aantoonbaar en overtuigend heeft onderbouwd. De kwaliteit van het vervangende product dient daarbij van uitstekende aard te zijn	
5.2	Indien zich wijzigingen voordoen in het assortiment, communiceert de inschrijver in de bestelomgeving een alternatief artikelnummer, zodra een artikel definitief uit het assortiment wordt genomen. Hiermee wordt SARO tijdig geïnformeerd over het vervallen van het betreffende artikel.	
5.3	Indien niet binnen het afgesproken assortiment of de afgesproken levertijden geleverd kan worden, behoudt de opdrachtgever het recht het gevraagde artikel bij een andere leverancier aan te schaffen. Daarnaast worden niet geleverde en/of te laat geleverde producten in mindering gebracht op de rekening, tenzij beide partijen hierover schriftelijk een andere afspraak heeft gemaakt.	

5.4	De inschrijver stelt directe telefoonnummers beschikbaar van relevante afdelingen of inhoudelijke experts, zodat in geval van vragen over nieuwe producten of niet-voorrådige producten in de webshop direct overleg kan plaatsvinden met een medewerker die beschikt over de benodigde kennis en expertise met betrekking tot alternatieve producten	
5.5	Voor de levering van producten geldt geen minimale ordergrootte; de inschrijver accepteert bestellingen ongeacht de omvang van de levering. De medewerkers van SARO streven ernaar de bestelhoeveelheden per locatie te optimaliseren, teneinde het aantal handelingen tot een minimum te beperken.	
5.6	De inschrijver hanteert een all-in prijs (inclusief eventuele leveringskosten) voor bestellingen met een orderwaarde vanaf €399.	
5.7	Voor bestellingen met een orderwaarde lager dan €399 is de inschrijver gerechtigd leveringskosten in rekening te brengen van maximaal €50 per levering.	
6.	Bestelsysteem	
6.1	De inschrijver levert een web portal of elektronisch bestelsysteem waarmee alle SARO-gebruikers toegang hebben tot het volledige assortiment. Het systeem is op werkdagen minimaal beschikbaar van 07:00 tot 19:00 uur.	
6.2	Het bestelsysteem is zodanig ingericht dat per afleverlocatie meerdere gebruikers toegang hebben en dat gebruikers bestellingen kunnen plaatsen voor één of meerdere afleverlocaties binnen dezelfde sessie.	
6.3	Bij ieder product op de bestelsite worden allergenen en voedingswaarden weergegeven, aangevuld met duidelijke illustraties, productomschrijvingen en – indien van toepassing – relevante certificeringen en/of keurmerken zoals Beter Leven, biologisch, vegan en halal.	
6.4	Bestellingen kunnen op de dag van plaatsing tot uiterlijk 16:30 uur worden geannuleerd.	
6.5	Indien het bestelsysteem tijdelijk niet beschikbaar is door een storing, moeten gebruikers de mogelijkheid hebben om hun bestelling telefonisch of per e-mail in te dienen.	
6.6	Voor wijzigingen of onderhoud aan het bestelsysteem, assortimentswijzigingen, het aanmaken of wijzigen van gebruikers, worden geen kosten in rekening gebracht. Dit geldt eveneens voor het geven van korte instructies aan nieuwe gebruikers en het bieden van ondersteuning aan bestaande gebruikers.	
7.	Leveringen & Emballage	
7.1	Bestellingen die uiterlijk om 16:30 uur zijn geplaatst, dienen op de eerstvolgende werkdag tussen 07:00 en 09:00 uur geleverd te worden. De exacte levertijd wordt in overleg met de gebruiker afgestemd.	
7.2	Voor alle tijdig gecommuniceerde bestellingen geldt een aflevergarantie van 100%	
7.3	De inschrijver dient bestellingen in één levering te voldoen. Deelleveringen worden niet geaccepteerd, tenzij hiervan door tijdelijke omstandigheden wordt afgeweken en voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van de opdrachtgever.	
7.4	De inschrijver is verantwoordelijk voor het afleveren van de leveringen tot achter de leveranciersingang. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van geschikte transportmiddelen, zoals karretjes, kratten, dozen of vergelijkbare hulpmiddelen.	
7.5	De medewerker draagt herkenbare kleding of is op andere wijze in staat zich te identificeren als medewerker van de inschrijver. De medewerker is tevens bekend met de afleverlocaties. Leveringen worden zodanig uitgevoerd dat zij minimale overlast veroorzaken voor het onderwijs.	
7.6	De inschrijver neemt de gebruikte emballage en rolcontainers mee retour bij de eerstvolgende levering	
7.7	Op emballage wordt geen statiegeld in rekening gebracht. Per kwartaal vindt een verrekening plaats van eventueel vermiste emballage. De hieruit voortvloeiende kosten worden separaat gefactureerd	

7.8	Indien sprake is van een manco waarbij een product wel is besteld maar per abuis niet is geleverd of is afgekeurd, levert de inschrijver op dezelfde dag vóór 16:30 uur een vervangend product aan	
7.9	Retourzendingen van SARO worden door de inschrijver geaccepteerd indien er een legitieme reden aan ten grondslag ligt, zoals verkeerde levering, kwaliteitsafwijkingen of beschadigingen. Onder beschadigingen bij levensmiddelen wordt verstaan: verpakkingen die geopend, gescheurd, gedeukt, doorboord of vervuild zijn, lekkages van vloeistoffen, gebroken verzegelingen, producten die niet meer hygiënisch of veilig te gebruiken zijn, of andere fysieke defecten die de voedselveiligheid of kwaliteit aantasten.	
7.10	Retourzendingen worden geaccepteerd zonder voorafgaande toestemming en in de staat waarin zij door SARO bij aflevering zijn aangetroffen. De reden van retourzending wordt vermeld op de retour bon die bij het pakket wordt meegeleverd. De transportkosten voor retourzendingen zijn volledig voor rekening van de inschrijver.	
8.	Prijzen & Indexatie	
8.1	De door de inschrijver aangeboden prijzen en tarieven voor het leveren, verwerken en retourneren van producten en materialen dienen volledig all-in te zijn. Dit betekent dat de opgegeven prijs alle kosten omvat die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, zoals kosten voor transport, handling, retourname van emballage, reiniging of onderhoud van verpakkingsmaterialen, administratie, afvalheffing, verwijderingsbijdrage, milieutoeslag, reis- en verblijfskosten, overhead of andere belastingen en heffingen.	
8.2	De door de inschrijver opgegeven prijzen en tarieven, zoals opgenomen in het ingediende prijsformulier, zijn bindend en geldig tot en met 31 december 2026	
8.3	De door de inschrijver aangeboden prijzen en tarieven kunnen maximaal tweemaal per kalenderjaar worden herzien, te weten op 1 januari en op 1 augustus. Herziening vindt plaats op basis van een vooraf vastgestelde prijsherzieningsformule, waarbij zowel positieve als negatieve indexeringen verplicht dienen te worden doorgevoerd. De maximale aanpassing van de tarieven is in lijn met de Consumentenprijsindex. (CPI 2015 = 100) Voor specifieke producten kan hiervan uitsluitend worden afgeweken indien dit aantoonbaar voortvloeit uit onderbouwde marktomstandigheden en na voorafgaande schriftelijke toestemming van de SARO contracteigenaar.	
8.4	Een voorgenomen prijsverhoging dient door de inschrijver ten minste zes weken vóór de beoogde ingangsdatum schriftelijk te worden gemeld aan de SARO-contracteigenaar en de contractmanager(s).	
8.5	Indien SARO kan aantonen dat voor een specifiek artikel bij ten minste twee andere regionale leveranciers een prijs beschikbaar is die meer dan 10% lager ligt dan de door de inschrijver gehanteerde prijs, is de inschrijver verplicht om het prijsniveau van dat artikel aan te passen aan het marktconforme niveau, tenzij hij binnen 10 werkdagen schriftelijk en onderbouwd aantoont dat de hogere prijs gerechtvaardigd is op basis van kwaliteit, leveringsvoorwaarden of andere objectieve criteria.	
9.	Kwartaalrapportage & Evaluatie	
9.1	Aan het einde van ieder kwartaal ontvangen de contracteigenaar en contractmanagers een rapportage met daarin 1 Leveringsprestaties Aantal leveringen per locatie Tijdigheid van leveringen (percentage op tijd) Volledigheid van leveringen (geen deelleveringen tenzij toegestaan) Aantal en aard van afwijkingen of klachten 2. Productkwaliteit Eventuele vervangingen en onderbouwing van gelijkwaardigheid Afkeur of retourzendingen 3. Bestelproces en administratie	

	<p>Beschikbaarheid en kwaliteit van afleverbonnen Digitale beschikbaarheid in het bestelsysteem/web portal Facturatie per levering/week per locatie Afwijkingen in facturatie of betaaltermijnen</p> <p>4. Prijsontwikkeling en indexering Eventuele prijswijzigingen en onderbouwing Toepassing van CPI of marktomstandigheden Tijdigheid van meldingen en goedkeuring door SARO</p> <p>5. Duurzaamheid en MVO Gebruik van duurzame verpakkingen Herkomst van producten (lokaal, biologisch, fair trade) Afvalbeheer en recycling (indien van toepassing)</p> <p>6. Communicatie en samenwerking Bereikbaarheid en reactietijd van inschrijver Evaluatie van samenwerking met SARO en scholen Verbeterpunten en actiepunten</p> <p>7. Innovatie en flexibiliteit Nieuwe producten of concepten Aanpassingen aan het assortiment op verzoek van scholen Flexibiliteit bij seizoensgebonden vraag</p>	
9.2	Naar aanleiding van de kwartaalrapportage plannen de accountmanager of vertegenwoordiger van de inschrijver en de contractmanager of vertegenwoordiger van SARO een afspraak op locatie. Tijdens deze bijeenkomst wordt de rapportage gezamenlijk geëvalueerd en worden, indien nodig, maatregelen besproken en vastgesteld ter verbetering van de geleverde prestaties.	
9.3	Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft de opdrachtgever volledige toegang tot de gebruikersgegevens, waaronder het afgenomen assortiment (inclusief EAN-codes) en de afgenomen hoeveelheden per periode	
10	Klachten, afwijkingen en opvolging	
10.1	Klachten vanuit SARO dienen door de inschrijver binnen 24 uur inhoudelijk te worden teruggekoppeld. De inschrijver is verplicht de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst afdoende op te lossen, tenzij anders overeengekomen met de contractmanager van SARO.	
10.2	SARO verwacht van de inschrijver een leverbetrouwbaarheid van minimaal 97% over een voortschrijdende periode van zes maanden. Deze prestatie-indicator wordt periodiek gemonitord en vormt een essentieel onderdeel van de contractuele afspraken.	
10.3	Indien de leverbetrouwbaarheid daalt tot onder de 97%, is de inschrijver verplicht om binnen vijf werkdagen een concreet verbeterplan op te stellen met als doel het herstel naar groter dan 97% leverbetrouwbaarheid. Dit verbeterplan dient te worden afgestemd met de contractmanager of vertegenwoordiger van SARO.	
10.4	Bij herhaaldelijke of ernstige tekortkomingen in leverbetrouwbaarheid en behoudt SARO zich het recht voor om toekomstige bestellingen tijdelijk op te schorten totdat aantoonbare verbetermaatregelen zijn getroffen.	
10.5	Indien de inschrijver structureel niet voldoet aan de eisen inzake leverbetrouwbaarheid, ondanks eerdere waarschuwingen en herstelpogingen, kan SARO de overeenkomst eenzijdig beëindigen wegens wanprestatie.	
10.6	SARO behoudt zich het recht voor om een redelijke schadevergoeding te eisen indien gebrekkige leverbetrouwbaarheid leidt tot directe en aantoonbare schade. Onder dergelijke schade wordt onder meer verstaan: lesuitval, extra kosten voor vervangende maatregelen en reputatieschade. Indien de gevraagde schadevergoeding niet naar behoren wordt voldaan, behoudt SARO zich het recht voor om de overeenkomst eenzijdig te beëindigen wegens wanprestatie en de schade te verrekenen met openstaande facturen.	