

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	Opdrachtnemer bezit een digitale catalogus welke aan alle scholen ter beschikking wordt gesteld. In deze catalogus is alle relevante informatie over de aangeboden leermiddelen weergegeven. Opdrachtnemer zorgt dat de catalogus continu actueel is.	
1.5	Opdrachtnemer levert naast haar vaste assortiment ook op aanvraag leermiddelen welke niet tot haar standaard assortiment behoren. Met betrekking tot de leermiddelen die niet in het assortiment van opdrachtnemer zitten, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om deze rechtstreeks bij de uitgeverij van deze leermiddelen te bestellen.	
1.6	Opdrachtgever kan monster- en zichtzendingen aanvragen. De bezorg- en retourkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.	
1.7	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige privacyregelgeving. Opdrachtgever behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte (persoonsgebonden) informatie vertrouwelijk en verstrekt deze niet aan derden.	
1.8	Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de uitgangspunten van het Convenant Digitale Leermiddelen bij het leveren van digitale middelen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: Privacy en Dataveiligheid: het waarborgen van de privacy van gebruikers, waaronder leerlingen en docenten, en het naleven van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming (zoals de AVG). 1. Toegankelijkheid: Het garanderen dat de digitale middelen voldoen aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, zodat deze geschikt zijn voor alle gebruikers, inclusief leerlingen met een beperking. 2. Duurzaamheid:	

	<p>Het nastreven van milieubewuste keuzes bij de ontwikkeling, productie en levering van digitale middelen, met aandacht voor circulariteit en energiebesparing.</p> <p>3. Transparantie: Het verstrekken van duidelijke informatie over de werking van de digitale middelen, inclusief eventuele kosten en voorwaarden van gebruik. Convenant digitale onderwijsmiddelen en privacy - Privacyconvenant onderwijs</p>	
1.9	Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren artikelen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur, vormgeving, etc. zijn en blijven en dat artikelen in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.	
1.10	De door opdrachtnemer te leveren artikelen voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Hierbij dient niet alleen rekening gehouden te worden met de huidige wetgeving maar ook met de al bekende toekomstige veranderingen naar de nieuwste inzichten met betrekking tot de NEN-normeringen van het Nederlandse Normalisatie Instituut (NNI). Ook voldoen de artikelen aan de terzake geldende Europese richtlijnen op het gebied van productveiligheid (CE-markering). De artikelen mogen geen gevaar opleveren tijdens het gebruik.	

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
2.	Communicatie eisen	
2.1	Communicatie geschiedt in het Nederlands	
2.2	Opdrachtnemer dient tijdens kantoortijden telefonisch, per e-mail en via het bestelportaal (08:30-17:00 uur) bereikbaar te zijn. In geval van onbereikbaarheid, wordt binnen één werkdag contact opgenomen met opdrachtgever. Contactpersoon is bereikbaar tussen 08:30-17:00 uur op werkdagen in ieder geval telefonisch en per e-mail.	
2.3	Opdrachtgever dient klachten in bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert de klager binnen één werkdag over het vervolg van de afhandeling naar de klacht. Opdrachtnemer lost klachten binnen 10 werkdagen naar tevredenheid van opdrachtgever op.	
2.4	Opdrachtnemer zet een vaste contactpersoon in met een vaste vervanger, waarmee opdrachtgever persoonlijk in contact kan treden.	
2.5	Contactpersoon van opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van de relevante ontwikkelingen en stelt zich op als proactief adviseur	
2.6	De opdrachtnemer is verplicht om, op verzoek van de contractmanager of contracteigenaar, afstemmingsgesprekken per school of cluster te voeren over de kwaliteit en voortgang van de dienstverlening. Deze gesprekken worden door Opdrachtnemer zonder aanvullende kosten uitgevoerd. De frequentie en planning van deze gesprekken worden bepaald door de contractmanager, op basis van de behoefte van de scholen en de voortgang van de dienstverlening.	
2.7	De opdrachtnemer mag scholen rechtstreeks adviseren en ondersteunen bij vragen over het gebruik van leermiddelen, bestellingen, digitale toegang, implementatie en overige praktische of inhoudelijke onderwerpen die betrekking hebben op het dagelijks onderwijsproces.	

	<p>Wanneer de opdrachtnemer adviezen wil geven die mogelijk leiden tot wijzigingen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de keuze voor leermiddelen of methodes - financiële afspraken of verplichtingen - contractuele afspraken of afwijkingen <p>dan informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover. De opdrachtgever beoordeelt of deze adviezen binnen de contractuele kaders passen en of verdere afstemming nodig is.</p> <p>Scholen behouden eigenaarschap over hun onderwijsinhoud en keuzes. De rol van de opdrachtgever is om te bewaken dat adviezen van de opdrachtnemer transparant zijn en passen binnen de gemaakte afspraken, zodat ongewenste afwijkingen worden voorkomen.</p> <p>De opdrachtnemer deelt daarnaast proactief relevante ontwikkelingen, signalen of verbetermogelijkheden met zowel de scholen als de opdrachtgever.</p>	
--	---	--

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
3.	Webshop eisen	
3.1	Opdrachtgever stelt een webshop ter beschikking voor opdrachtgever. Deze webshop dient 24 uur per dag beschikbaar te zijn voor opdrachtgever. Met uitzondering van aangekondigd onderhoud.	
3.2	De Opdrachtnemer stelt per school een onbeperkt aantal gebruikersaccounts ter beschikking voor door de opdrachtgever aangewezen personen. Deze accounts bieden gebruikers de mogelijkheid om bestelling voor te bereiden, in het winkelmandje te plaatsen en tijdelijk op te slaan. Alle gebruikers met een account binnen dezelfde school kunnen het winkelmandje inzien en bewerken. Een bestelling kan echter uitsluitend worden geplaatst na accordering door een daartoe aangewezen persoon, zoals directeur of een door de opdrachtgever aangewezen bestellingsbevoegde.	
3.3	Het is mogelijk om accounts zodanig in te richten dat bestellers bestellingen kunnen klaarzetten en aanvullen, waarbij de bestelling alleen doorgezet kan worden door een daartoe gemandateerd persoon.	
3.4	De winkelwagen van de webshop dient de daarin geplaatste producent minimaal één week te onthouden.	
3.5	Wanneer een bestelling is geplaatst dient een bevestigingsmail te worden gestuurd naar de bestellers van de betreffende school. In deze bevestiging wordt ook de levertermijn opgenomen.	
3.6	De webshop bevat een bestelhistorie van minimaal 24 maanden waarin alle bestellingen worden opgeslagen per school. Deze bestellingen kunnen vanuit het archief herhaald en opnieuw besteld worden.	
3.7	De webshop bevat een zoekfunctie op artikelcategorie, artikelnaam en artikelnummer.	
3.8	Er geldt geen minimaal aantal afname en afname-/bestelbedrag bij bestellingen, ook niet op methodes.	
3.9	Opdrachtnemer stelt, aan iedere school, een (Nederlandse) handleiding over de werking van de webshop ter beschikking.	
3.10	Producten staan met afbeelding en een concrete beschrijving in de webshop weergegeven.	
3.11	De prijzen die weergegeven zijn in de webshop zijn de actuele consumentenprijs en de nettoprijzen (inclusief btw, min het geboden kortingspercentage). Het geboden kortingspercentage is inzichtelijk in de webshop.	
3.12	Zoekresultaten kunnen gefilterd worden op kenmerken van producten en van laag naar hoog op prijs.	

3.13	De verbinding met de webshop dient veilig te zijn.	
------	--	--

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
4.	Bestel eisen	
4.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan opdrachtgever om de jaarbestelling per school, groep en leerjaar (vanuit de bestelling van het voorgaande jaar) klaar te zetten, zodat opdrachtgever gemakkelijk kan selecteren welke van de producten die eerder besteld zijn, nu opnieuw wil bestellen. Uiteraard moet het daarbij ook mogelijk blijven om nieuwe producten gemakkelijk toe te voegen vanuit de webshop.	
4.2	Opdrachtnemer kijkt, na bestelling door opdrachtgever, de jaarbestelling na, voor zover deze objectief herkenbaar zijn, op ogenschijnlijke logische fouten (bijvoorbeeld 400 fietsjes waar er eigenlijk maar 4 besteld hoeven te worden).	
4.3	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever (per school) over de uiterste besteldatum van de jaarbestelling om nog voor de start van het nieuwe schooljaar geleverd te zijn. Opdrachtgever moet in ieder geval de gelegenheid krijgen om de jaarbestelling tot 1 juni door te geven.	
4.4	Opdrachtnemer stemt de concrete leverdatum per school af met opdrachtgever met betrekking tot de jaarbestelling.	
4.5	<p>De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever van A tot Z bij het bestellen, implementeren en installeren van (digitale) lesmethoden. Deze ondersteuning omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het correct verwerken van bestellingen - Het activeren en beheren van digitale licenties - Het inrichten van gebruikersaccounts en autorisaties - Het realiseren van koppelingen met relevante systemen (zoals ELO/LVS) - Het begeleiden van scholen bij de ingebruikname van de digitale methode <p>Alle werkzaamheden worden uitgevoerd in nauwe samenspraak met de DZ Servicedesk, zodat technische, functionele en organisatorische afstemming geborgd is.</p> <p>De volledige ondersteuning, inclusief afstemming, implementatie en installatie, wordt door de Opdrachtnemer kosteloos geleverd en maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening.</p>	
4.6	Openstaande orders zijn en blijven zichtbaar via de webshop.	
4.7	Het is voor bestellers mogelijk opmerkingen te plaatsen bij bestellingen.	
4.8	Als producten na geleverd dienen te worden dient dat direct bij het plaatsen van het product in het winkelwagentje aan de besteller duidelijk te worden gemaakt, inclusief de verwachte levertijd, waarna opdrachtnemer contact opneemt met opdrachtgever. Op dat moment heeft de besteller nog de keuze om af te zien van de levering van deze producten. Op het moment dat na bestellen blijkt dat producten niet binnen de afgesproken tijd leverbaar zijn heeft opdrachtgever de mogelijkheid om producten die na geleverd (zouden) worden te annuleren.	
4.9	<p>Als een gewenst product niet beschikbaar is in het standaardassortiment of de webshop van Opdrachtnemer, ondersteunt Opdrachtnemer de opdrachtgever door mee te zoeken naar een passend alternatief binnen het eigen assortiment of bij bekende partners.</p> <p>Als het product niet leverbaar is via de Opdrachtnemer, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om dit product bij een derde partij af te nemen, zonder dat dit gevolgen heeft voor de overige contractafspraken.</p>	

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
5.	Levering eisen	
5.1	Bezorgkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.	
5.2	Levering door een externe partij is enkel toegestaan in noodgevallen en te allen tijde in overleg met de opdrachtgever.	
5.3	Per school wordt een vaste afleverlocatie afgesproken. Leveringen vinden plaats op werkdagen uiterlijk tot 15.00 uur, zodat een bevoegde medewerker van de school in staat is de levering in ontvangst te nemen. Als een bevoegde medewerker onverhoopt niet aanwezig is, wordt de levering geplaatst op de afgesproken afleverlocatie en registreert opdrachtnemer de aflevering digitaal (bijv. Via foto's, scan of afleVERRAPPORT) De school ontvangt hiervan een melding. Een handtekening voor ontvangst is alleen vereist wanneer een bevoegde medewerker aanwezig is.	
5.4	Aflevering vindt plaats tenminste over de drempel op een door de opdrachtgever aan te wijzen plaats.	
5.5	Bestellingen die niet als spoed worden aangemerkt worden door opdrachtnemer per school binnen drie werkdagen, indien op voorraad, geleverd indien vóór 15:00 uur besteld en binnen vier werkdagen ingediend na 15:00 uur besteld.	
5.6	Spoedbestellingen kunnen bij bestelling in de webshop worden aangegeven en dienen, indien op voorraad, binnen twee schooldagen te worden geleverd.	
5.7	Aflevering vindt altijd plaats tussen 09.00:15.00 uur op werkdagen en niet in schoolvakanties en ook niet op vrije dagen van de betreffende school. Wanneer de school bij bestelling aangeeft gesloten te zijn, wordt een alternatief aflevermoment afgesproken.	
5.8	Indien een artikel niet op voorraad is, is de maximale leveringstermijn 14 kalenderdagen, tenzij met de school hierover andere afspraken worden gemaakt.	
5.9	Bij grote jaarbestellingen vindt de aflevering plaats in overleg, maar uiterlijk vóór de start van het nieuwe schooljaar, dit geldt ook voor eventuele na leveringen.	
5.10	Bij de jaarbestelling zijn de artikelen verpakt per klas/groep of leerjaar (naar wens van de school), tenzij de school heeft aangegeven dit niet te willen. Indien verpakt per groep staat op de verpakking aangeduid voor welke groep de verpakking is bedoeld.	
5.11	Bestellingen en na leveringen worden zoveel mogelijk gebundeld zoals deze besteld zijn (zowel op de pakbon als in verpakking/wijze van aanlevering), ook wanneer het gaat om de jaarbestelling.	
5.12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van het grote verpakkingsafval dat vrijkomt bij de aflevering van de jaarbestelling (pallets, dozen, plastic om pallets). Dit afval wordt door Opdrachtnemer uiterlijk binnen 3 werkdagen na aflevering op locatie opgehaald en afgevoerd. De scholen hoeven geen opslagruimte beschikbaar te stellen voor langdurige opslag van dit afval.	

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
6.	Implementatie, scholing en ondersteuning eisen	
6.1	Methodescholing De Inschrijver levert gedurende de volledige contractperiode kosteloze methodescholing aan alle betrokken medewerkers van de deelnemende scholen. Deze scholing maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening en omvat ten minste:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Introductietraining bij de invoering van een nieuwe methode, gericht op basiskennis, didactische uitgangspunten en praktische toepassing. • Verdiepende trainingen voor leerkrachten, intern begeleiders en andere relevante medewerkers, gericht op verdieping van didactisch handelen en optimaal gebruik van de methode. • Ondersteuning bij implementatie en didactisch gebruik, waaronder begeleiding in de klas, coaching-on-the-job of consultatie. • Digitale instructies, handleidingen en ondersteuningsmaterialen, die vrij toegankelijk zijn voor alle medewerkers. <p>Alle scholing wordt door de Inschrijver kosteloos geleverd. Eventuele reis-, voorbereidings- of uitvoeringskosten zijn inbegrepen in de inschrijfprijs. Er worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p>	
6.2	<p>Implementatietrajecten</p> <p>De Inschrijver is verantwoordelijk voor het kosteloos uitvoeren van volledige implementatietrajecten bij alle deelnemende scholen. Deze trajecten zijn noodzakelijk vanwege de overgang van meerdere leveranciers naar één leverancier en maken integraal onderdeel uit van de opdracht.</p> <p>De implementatie omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projectmatige invoering van alle relevante leermiddelen, inclusief planning, fasering en afstemming met betrokkenen. • Begeleiding van schoolteams bij de overgang naar de nieuwe materialen, inclusief praktische ondersteuning en didactische begeleiding. • Ondersteuning bij het inrichten van digitale platforms, licenties, koppelingen en gebruikersbeheer. • Afstemming met directies, intern begeleiders en ICT-coördinatoren, zodat de implementatie aansluit bij schoolprocessen en ICT-infrastructuur. • Een duidelijke planning per school of cluster, waarin verantwoordelijkheden, tijdslijnen en oplevermomenten zijn vastgelegd. <p>Alle implementatieactiviteiten worden door Inschrijver kosteloos uitgevoerd. Eventuele reis-, voorbereidings- of uitvoeringskosten zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.</p>	
6.3	<p>Kwaliteitscontroles</p> <p>De Inschrijver borgt de kwaliteit van de implementatie en scholing door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van kwaliteitscontroles op de implementatievoorgang per school. • Het periodiek evalueren van de inzet en effectiviteit van de geleverde scholing. • Het aanbieden van bijsturing wanneer de kwaliteit of voortgang onvoldoende blijkt. • Het rapporteren van bevindingen aan Opdrachtgever en betrokken scholen. 	

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
7.	Retour eisen	
7.1	Indien producten niet goed bevonden worden dan wel verkeerd besteld zijn, zorgt opdrachtgever ervoor dat deze binnen tien schooldagen retour worden gemeld in het bestelportaal. Onder "niet goed bevonden dan wel verkeerd besteld" wordt verstaan: a. de school verkeerde artikelen heeft besteld; b. verkeerde artikelen zijn geleverd door opdrachtnemer; c. de kwaliteit van de geleverde artikelen niet conform wens van opdrachtgever is; d. de geleverde artikelen beschadigd/stuk/niet volledig zijn geleverd; e. meer dan de bestelde hoeveelheid is afgeleverd.	
7.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de retourkosten.	
7.3	Indien opdrachtnemer de producten op locatie komt ophalen, is de retourtermijn 5 werkdagen.	

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
8.	Evaluatie eisen	
8.1	Eén keer per jaar wordt op bestuursniveau een afspraak gemaakt om de dienstverlening/ontwikkeling te evalueren.	
8.2	Opdrachtnemer overlegt eenmaal per jaar een managementrapportage.	
8.3	De managementrapportage bevat de volgende gegevens per school én een gecombineerd overzicht voor de hele stichting: a. naam van de school; b. aantal bestelmomenten; c. aantal spoedbestellingen; d. overzicht van de bestelde producten inclusief bijbehorende bedragen inclusief btw; e. overzicht van de geretoureerde producten inclusief bijbehorende bedragen inclusief btw; f. leveringsbetrouwbaarheid; g. overzicht van welke lesmethodes op welke datum zijn aangeschaft; h. de klachten, de termijn van oplossen en de oplossing. De rapportage biedt de mogelijkheid om per school te filteren.	
8.4	Opdrachtnemer verstrekt deze managementrapportages kosteloos.	
8.5	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te kunnen werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. De volgende KPI's zijn opgesteld: 1. <u>KPI- Implementatie & Ondersteuning Digitale Methode</u> 1.1 Tijdige implementatie digitale methoden <ul style="list-style-type: none"> • Norm: minimaal 95% van de implementaties van digitale methoden is binnen 10 werkdagen na bestelling volledig ingericht (licenties, koppelingen, accounts). • Metingen: per kwartaal • Bewijs: Implementatierapportage en bevestiging van de DZ Servicesdesk (SARO). 	

	<p>1.2 Samenwerking met DZ Servicedesk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: 100% van de implementaties is aantoonbaar uitgevoerd in afstemming met de DZ Servicedesk. • Bewijs: logboek, tickets, overlegnotities. <p>2. <u>KPI – Proactieve Advisering & Centrale Regie</u></p> <p>2.1 Proactieve signalering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: minimaal één keer per kwartaal levert opdrachtnemer een overzicht aan met relevante ontwikkelingen, risico's of verbetermogelijkheden. • Bewijs: kwartaalrapportage. <p>2.2 Tijdige afstemming bij adviezen met contractuele of financiële impact</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: 100% van de adviezen die kunnen leiden tot wijzigingen in leermiddelenkeuze, financiële verplichtingen of contractuele afspraken worden voorafgaand aan uitvoering gemeld aan de contractmanager van Opdrachtgever • Bewijs: incidentenregistratie, communicatieoverzicht, overlegnotities. • Toelichting: De Opdrachtnemer mag scholen rechtstreeks adviseren en ondersteunen bij vragen over het gebruik van leermiddelen, bestellingen, digitale toegang, implementatie en overige praktische of inhoudelijke onderwerpen die betrekking hebben op het dagelijks onderwijsproces. Alleen adviezen met mogelijke contractuele of financiële gevolgen vereisen voorafgaande afstemming met Opdrachtgever. <p>3. <u>KPI – Bestelproces & Accounts</u></p> <p>3.1 Beschikbaarheid accountsysteem en bestelportaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: minimaal 99% uptime. • Bewijs: systeemrapportages. <p>3.2 Autorisatiebeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: 100% van de geplaatste bestellingen is geaccordeerd door een bevoegde persoon (directeur of aangewezen besteller). • Bewijs: besteloverzicht en autorisatielog. <p>4. <u>KPI – Levering & Aflevermoment</u></p> <p>4.1 Tijdige levering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: minimaal 95% van de leveringen vindt plaats uiterlijk om 15.00 uur op de afgesproken afleverlocatie. • Voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> - Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande afstemming met de school of contractmanager. - Piekperiodes vormen geen automatische uitzondering; aanvullende afspraken worden vooraf vastgelegd. • Bewijs: afleverrapportages en digitale afleverregistraties. <p>4.2 Afleverregistratie bij afwezigheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: 100% van de leveringen zonder handtekening is voorzien van een digitale afleverregistratie (foto/scan/rapport). • Bewijs: afleverlog. 	
--	---	--

	<p>5. <u>KPI – Ondersteuning bij Niet-Assortimentsproducten</u></p> <p>5.1 Reactietijd bij verzoek om alternatief product.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norm: <ul style="list-style-type: none"> ○ a. binnen 3 werkdagen levert opdrachtnemer een voorstel voor een alternatief product, of ○ b. bevestigt Opdrachtnemer dat het product niet leverbaar is. • Bewijs: communicatieoverzicht. 	
--	---	--

Nr.	Omschrijving	Akkoord j/n
9.	Facturatie eisen	
9.1	Opdrachtnemer hanteert geen toeslag voor kleine orders	
9.2	Opdrachtgever ontvangt maximaal 1x per maand, per order per school een digitale factuur voor alle geleverde producten. De factuur bestaat ten minste uit de volgende gegevens zodat opdrachtgever dit kan verifiëren en controleren: <ul style="list-style-type: none"> a. bestelnummer en besteldatum; b. factuuradres van de betreffende school; c. naam school + BRIN nummer school; d. grootboekrekening (na gunning communiceert opdrachtgever welke categorieën op welke grootboekrekeningen geboekt worden; e. afgenomen producten; f. prijzen incl. btw; g. prijzen excl. btw; h. producten geordend per productgroep. 	
9.3	Opdrachtnemer levert facturen aan die inzicht geven in de uitsplitsing tussen licenties en verbruiksartikelen.	
9.4	Facturen worden digitaal verzonden naar crediteuren@saro.org	