

Nr	Document	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	Leidraad 5.4.3	11		In paragraaf 5.4.3 van de Inkoopleidraad is als geschiktheidseis opgenomen dat inschrijver beschikt over een geldig ISO 9001-certificaat. Inschrijver verzoekt opdrachtgever te bevestigen dat, in overeenstemming met artikel 2.96 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012, ook gelijkwaardige bewijsmiddelen, zoals een kwaliteitshandboek, worden geaccepteerd om een kwaliteitsmanagementsysteem aan te tonen.	Opdrachtgever bevestigt dat, in lijn met de Europese aanbestedingswetgeving, niet uitsluitend een ISO 9001-certificaat wordt geaccepteerd. Inschrijvers kunnen eveneens bewijzen van gelijkwaardige kwaliteitsmanagementsystemen of certificeringen overleggen. De bewijslast voor deze gelijkwaardigheid ligt bij de inschrijver
2	Leidraad 5.5.1	12		In paragraaf 5.5.1 wordt als aandachtspunt bij de implementatievraag opgenomen dat inschrijver aangeeft "welke sanitaire dispensers en verbruiksmiddelen inschrijver aanbiedt." Het beoordelingskader hanteert als hoogste score (100%) de aanwezigheid van "grote toegevoegde waarde voor opdrachtgever." Inschrijver verzoekt opdrachtgever te verduidelijken op welke wijze de beoordelingscommissie dit onderdeel beoordeelt ingeval inschrijver meerdere productvarianten per categorie kan aanbieden: A) Wordt een inschrijver die één specifiek, op de eisen van opdrachtgever toegesneden productlijn presenteert hoger beoordeeld dan een inschrijver die meerdere gelijkwaardige alternatieven beschrijft? Of geldt het omgekeerde — namelijk dat keuzevrijheid voor opdrachtgever als toegevoegde waarde wordt aangemerkt? B) Dient inschrijver in het antwoord per dispenser categorie (handdoek, zeep, toiletrol, geur, hygiëne) expliciet één aanbevolen product te benoemen, of volstaat een beschrijving van het beschikbare assortiment mits dit aansluit op het PvE? C) Worden productspecificaties en merknamen als onderdeel van de beoordeling meegewogen, of beperkt de beoordeling zich tot de aansluiting op de eisen uit het Programma van Eisen (Bijlage 1)?	Terecht punt dat tot verwarring leidt. Het eerste bullitpoint "Welke sanitaire dispensers en verbruiksmiddelen inschrijver aanbiedt" komt te vervallen, met name omdat dit onderwerp ('implementatie') van de open vragen zicht richt op het de wijze van implementatie, mate van ontzorging hierin, etc. Sub-vragen A, B en C van hiernaast komen daarmee te vervallen.
3	Leidraad 5.5.1	12		Op welke wijze waarborgt opdrachtgever dat bij de beoordeling van gunningscriterium 5.5.1 'Implementatie' de kwaliteit van de aanpak en de mate van ontzorging leidend zijn, en niet de omvang van de te verrichten implementatiewerkzaamheden? Is opdrachtgever bereid te bevestigen dat inschrijvers die een volledige overgang moeten realiseren niet worden benadeeld ten opzichte van inschrijvers bij wie de implementatielast feitelijk beperkt is, en dat de beoordelingscommissie uitsluitend beoordeelt op de inhoudelijke kwaliteit van de beschreven aanpak, ongeacht de situatie bij contractstart?	De huidige dienstverlening binnen de scholengemeenschap is sterk gefragmenteerd; er is momenteel geen enkele marktpartij die meer dan 50% van de actuele locaties bedient. Derhalve is er voor iedere potentiële inschrijver in zekere mate sprake van een implementatieopgave. Daarnaast benadrukt de opdrachtgever dat de beoordelingscriteria voor het subgunningscriterium 'Implementatie' strikt kwalitatief van aard zijn; volume of bestaande marktaandelen spelen hierbij geen rol. Tot slot is er in de planning ruimte voor flexibiliteit omtrent de feitelijke implementatie, zeker wanneer dit de operationele continuïteit van opdrachtgever optimaliseert.
4	Leidraad 5.5.1	12		Kan opdrachtgever verduidelijken welk gewicht de beoordelingscommissie toekent aan de breedte en technische geavanceerdheid van het aangeboden dienstverleningspakket enerzijds, en aan de eenvoud, betrouwbaarheid en lage administratieve belasting voor de locaties anderzijds? Meer specifiek: indien een inschrijver kiest voor een sober maar aantoonbaar betrouwbaar proces dat de locaties maximaal ontzorgt — zonder uitgebreide digitale systemen — kan dit dan een onderscheidende score (75% of 100%) opleveren? Of verwacht opdrachtgever dat een hoogwaardige score gepaard gaat met een breed, geavanceerd dienstverleningspakket?	De opdrachtgever hanteert geen voorkeur vooraf voor een technisch geavanceerd pakket of juist een sobere, traditionele werkwijze. Inschrijvingen worden objectief beoordeeld op de mate waarin zij bijdragen aan de doelstellingen uit de leidraad: het maximaliseren van de betrouwbaarheid en het minimaliseren van de administratieve en operationele belasting voor de locaties. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat het feitelijk vervangen en bijvullen van de verbruiksmaterialen op de locaties expliciet buiten de scope van deze opdracht valt; de inschrijver hoeft hierin dus niet te ontzorgen. Een concept dat uitblinkt in eenvoud en aantoonbare ontzorging op de overige logistieke en administratieve processen kan derhalve wel degelijk een onderscheidende score (75% of 100%) behalen, mits de effectiviteit hiervan in de inschrijving overtuigend en objectief wordt aangetoond.
5	Leidraad 5.5.1	12		Het beoordelingskader in de inkoopleidraad (§ 5.5.1) hanteert voor de hoogste scorepercentages het begrip "toegevoegde waarde voor opdrachtgever". Voor een score van 100% dient de invulling van "grote toegevoegde waarde" te zijn; voor 75% van "enige toegevoegde waarde". De leidraad definieert niet ten opzichte van welk referentieniveau deze toegevoegde waarde wordt vastgesteld. Is dat A) ten opzichte van hetgeen reeds afdwingbaar is via het Programma van Eisen (bijlage 1), B) ten opzichte van de marktstandaard, of c) ten opzichte van wat opdrachtgever op dit moment in huis heeft? Een voor inschrijvers kenbaar referentiepunt is noodzakelijk om te kunnen beoordelen wat als "aanvulling" kwalificeert. Indien C, kunt u dan duidelijk aangeven wat u momenteel aan merken en middelen heeft.	A: Ten opzichte van hetgeen reeds afdwingbaar is via het programma van Eisen
6	Programma van E	5	Eis 6.1.	Ons model papierrolautomaat heeft 100 meter op de rol, met 400 afgepaste porties van 25 cm. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
7	Programma van E	6	Eis 6.5.	U eist continue werking van de luchtverfrissers. Een continue werking krijgt u als de dispensers in full service worden onderhouden en de geurpatronen daarbij gecontroleerd worden door Inschrijver en op tijd vervangen . Is onze aanname juist dat u dit ook zo bedoelt?	Neen; Dit is anders bedoeld. Inschrijver draagt zorg voor (tijdige) levering van voldoende cartridges, al dan niet op aanvraag van opdrachtgever. Vervangen van vullingen vindt, mits de betreffende school gebruik maakt van geurdispensers, plaats voor een persoon werkzaam bij opdrachtgever. De continue werking is als zodanig bedoeld dat het systeem (bij een niet-lege cartridge) steeds automatisch geur afgeeft. Verantwoordelijkheid voor een niet-lege vulling ligt bij opdrachtgever.
8	Programma van E	6	Eis 6.6.	U eist passende zakjes voor het gebruik bij de dames verbandcontainers. Wij leveren een hygiënebox die wij bij u in full-service in zijn geheel elke 2 weken verwisselen. Bij dit type container zijn zakjes niet noodzakelijk, het damesverband of de tampons kunnen direct in de container gedeponneerd worden. Het grote voordeel is dat bij deze container ook de schoonmaakdienst hier geen omkijken naar heeft. De gehele service neemt Inschrijver van u en hen over. Ook is dit model container met bijbehorende service hygiënischer. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord (in de basis). Wel staat het het inschrijver vrij om dergelijke dienstverlening binnen de 'optionele sectie' van het prijsblad aan te bieden. Dit zal echter niet worden meegewogen in het prijs-element van de aanbesteding. Tevens kan hierover worden uitgewijd in de open vraag ' bestellen en leveren ' onder het eennalaatste punt (serviceverlening)

9	Bijlage 4, prijsblad			U vraagt om toiletrollen met 800 vellen. Wij leveren toiletrollen van 100 meter, met daar ca. 725 vellen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
10	Inkoopleidraad	10	5.5.1	Aanbestedende dienst vraagt 3 gunningscriteria uit. Per gunningscriterium vraagt u minstens 6 bullets die inschrijvers moeten beantwoorden op slechts 5 A4. Inschrijver is voor het opstellen van korte heldere antwoorden echter is dit in relatie tot het gevraagde niet mogelijk om een duidelijke offerte op papier te zetten. Is aanbestedende dienst bereid om het aantal A4 voor de kwaliteitscriteria van 5 A4 naar 7 A4 te verhogen? Dit komt de aanbiedingen voor SPO Utrecht ten goede.	Deels akkoord. Wij verhogen het maximaal aantal te gebruiken pagina's naar 6. Wij zijn ons ervan bewust dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van de aanbidding, maar achten het tevens van belang dat de beoordeling werkbaar blijft voor de leden van de beoordelingscommissie.
11	Inkoopleidraad	10	5.5.1	Gaat u ermee akkoord dat inschrijvers een implementatieplanning toevoegt aan de aanbidding? Dit draagt bij aan een beter inzicht in de aanpak, fasering en haalbaarheid van de opdracht, en komt daarmee de beoordeling van de offerte en de kwaliteit van de uitwerking ten goede.	Niet akkoord; dit dient (wellicht iets beknopter) beschreven te worden bij de open vragen.
12	Inkoopleidraad	6	2,3	In deze tabel geeft u de gemiddelde aantallen aan die elke school heeft hangen. Ervaring leert dat de verschillen in de werkelijkheid verschillen. Zo kunt u zich voorstellen dat een school met 60 dispensers minder tijd kost dan een school met 100 dispensers. Hoe beter u dit op voorhand in kan schatten, des te betere implementatieplan inschrijvers voor u op kunnen stellen. Kunt u een meer gedetailleerd overzicht geven van de aantallen op uw locaties?	De meeste van de scholen liggen rondom het gemiddelde, wat neer komt op zo'n 60 tot 80 dispensers (zeep, handdoek en toilet) per school. Er is slechts een klein aantal scholen dat 50%+ afwijken (naar onder of boven) van dit gemiddelde.
13	Programma van e	3	4,1	Geïnteresseerden verzoekt u de boete te laten vervallen. In het licht van het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit dienen contractvoorwaarden, waaronder sancties, in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de opdracht. De huidige boeteregeling van € 50,- per overtreding per misgelopen werkdag heeft een onevenredig zwaar financieel effect dat niet in verhouding staat tot de feitelijke impact van een (kortdurend) defect. Gezien het verplichte karakter van de Gids Proportionaliteit en het uitgangspunt "pas toe of motiveer", verzoeken wij te overwegen deze boete te laten vervallen of te vervangen door een meer proportionele maatregel die beter aansluit bij de aard van de dienstverlening en de beoogde samenwerking.	Deels akkoord. Ter verduidelijking; 1 werkdag responsetijd betekent dat Inschrijver binnen 1 dag reageert én een oplossing aandraagt. De daadwerkelijke oplossing (bijv. vervanging van de dispenser) dient uiteraard wel binnen een acceptabele termijn plaats te hebben gevonden, maar niet noodzakelijkerwijs binnen 1 werkdag. Opdrachtgever past deze passage in het Programma van eisen aan naar: Responsetijd bij een defecte dispenser/afvalbak is maximaal 1 werkdag; de daadwerkelijke oplossing binnen een redelijke termijn, welke uiterlijk 3 werkdagen betreft. Sanctie bij 3 of meer afwijkingen gedurende de laatste 12 maanden: één gratis omverpakking verbruiksmiddelen van de betreffende dispenser/afvalbak, per defecte dispenser/afvalbak.
14	Programma van e	3	4,1	Storingen aan dispensers of afvalbakken doen zich vaak verspreid over meerdere klanten door Nederland voor. Het plannen van personeel, logistiek en eventuele onderdelenleveringen binnen één werkdag is niet altijd realistisch, zeker bij piekdruk, reistijden of onverwachte omstandigheden. Zo dwingt een zeer korte responstijd inschrijvers tot het inrichten van een zwaardere (en duurdere) serviceorganisatie. Dit kan leiden tot hogere inschrijfprijzen, zonder dat dit in alle gevallen een aantoonbare kwaliteitsverbetering oplevert. Daar komt nog eens bij dat een defecte dispenser of afvalbak niet direct tot een kritische verstoring van de dienstverlening leidt. Een iets ruimere responstijd van 2 werkdagen staat nog steeds in verhouding tot de feitelijke impact wanneer een defect product zich voordoet. Derhalve verzoekt inschrijver u deze eis aan te passen naar 2 werkdagen.	Akkoord. Zie hierboven (3 werkdagen)
15	Programma van e	3	4,2	U wenst een levertijd van verbruiksmiddelen in 2 werkdagen. Een kortere leveringstermijn vereist vaak spoedlogistiek en hogere voorraden, wat leidt tot hogere kosten. Een termijn van 3 werkdagen zorgt voor een betere balans tussen snelheid, kosten en haalbaarheid, en sluit daarmee beter aan bij het proportionaliteitsbeginsel. Inschrijver verzoekt u deze termijn op te rekken naar 3 werkdagen.	Akkoord. De maximale levertijd wordt aangepast naar 3 werkdagen.
16	Programma van e	3	4,2	Een creditering van 1% van de totale jaarwaarde per procentpunt afwijking onder de 95% kan leiden tot een zeer substantiële financiële sanctie. Dit staat niet in verhouding tot de feitelijke impact van de prestatieafwijking. De hoogte van de creditering lijkt los te staan van de daadwerkelijke schade of hinder die de opdrachtgever ondervindt. Kleine of incidentele afwijkingen kunnen daardoor leiden tot relatief zware financiële consequenties, wat niet in lijn is met een redelijke risicoverdeling. Gezien het bovenstaande achten wij deze bepaling niet proportioneel. Daarnaast kan een dergelijke zware sanctieregeling een afschrikkend effect hebben op marktpartijen, waardoor de inschrijvingsbereidheid van gegadigden mogelijk wordt verlaagd. Derhalve verzoekt inschrijver u deze eis te schrappen.	Deels akkoord. De sanctieregeling wordt aangepast naar een creditering van 1/250e deel (aantal wettelijke werkdagen) van de totale jaarwaarde van het contract per procentpunt afwijking, waarmee beter wordt aangesloten op een proportionele toepassing van de KPI.
17	Conceptovereenkomst	14,2		U wenst hier een aansprakelijkheid met een minimum van 1.000.000 per gebeurtenis. Op dit moment is de aansprakelijkheid niet gemaximeerd en loopt inschrijver een disproportioneel risico welke niet in lijn ligt met de omvang van de aanbesteding. Derhalve verzoekt inschrijver u dit artikel te veranderen naar een maximum van 1.000.000 per gebeurtenis tot een maximum van 3.000.000 per jaar. Graag uw akkoord hier op.	Akkoord

18	Aanbestedingsleidraad	4.2.1	U vraagt inschrijvers om testproducten aan te leveren. Echter is het niet duidelijk hoe u deze productne gaat testen. Is het toegestaan om deze producten aan te leveren op een mobiele opstelling. Op deze manier is het ook voor testers gemakkelijk om de producten eenvoudig te testen.	Dit is qua volume/ruimte helaas geen mogelijkheid. Graag losse dispensers en verbruiksmiddelen aanleveren. X Verder: 1) Testproducten dienen uiterlijk 6 oktober 2026 fysiek aanwezig te zijn. 2) Vanaf dinsdag 1 september zou dit al mogelijk zijn (nóg eerder is helaas niet mogelijk i.v.m. zomersluiting). 3) Het heeft inderdaad grote voorkeur als hier vooraf communicatie is met opdrachtgever. 4) Graag de artikelen kenbaar onderscheiden (op verpakking en/of product) middels het verwijzen naar een artikelnummer en/of omschrijving die correspondeert met het aangeboden product in het prijsblad
19	Programma van eisen	3,6	U geeft hier aan dat de eerste locaties geïmplementeerd moeten worden in de kerstvakantie. Echter is een dergelijke volume van de dispensers een arbeidsintensief werk waar inschrijvers al snel een langere periode nodig hebben om te implementeren. Daarnaast is dit ook een vakantieperiode waar niet alleen scholen vakantie hebben, maar de rest van Nederland ook vakantie heeft. Is het voor inschrijvers ook mogelijk om al voor de kerstvakantie te beginnen met de montage van de dispensers? Bijkomend voordeel voor SPO is dat u ook minder risico loopt en dat inschrijvers meer tijd hebben om de dispensers op een juiste manier te monteren. Graag uw akkoord hierop.	Dat is akkoord. Tevens is het wellicht (deels) mogelijk om een aantal scholen na de jaarwisseling om te zetten i.v.m. flexibiliteit in een aantal de huidige contracten.
20	Conceptovereenkomst	Algemeen	Gaat u ermee akkoord dat de nota's van inlichtingen prevaleren boven de overige stukken. Op deze manier hoeft u niet alles handmatig in de overeenkomst te verwerken en zijn wijzigingen toch geborgd in de overeenkomst. Graag uw akkoord.	Akkoord. De volgorde van de inlichtingen is/wordt: 1) De raamovereenkomst (inclusief bijlagen) 2) De Nota('s) van Inlichtingen 3) Het Programma van Eisen (PvE) 4) Het prijsblad / inschrijving 5) De ARIV 2026
21	Programma van eisen	1,2	Inschrijver verzoekt u deze termijn aan te passen naar 2 werkdagen.	Akkoord, met uitzondering van meldingen omtrent defecten. Zie hier antwoorden in deze Nota van inlichtingen rondom Programma van Eisen punt 4.1.
22	Programma van eisen	1.3	Rapportage per ruimte levert in de praktijk weinig extra stuurinformatie op. Het gebruik van dispensers en afvalvoorzieningen fluctueert sterk per ruimte (bijvoorbeeld door incidenteel gebruik), waardoor deze data moeilijk te interpreteren is en geen betrouwbaar beeld geeft voor beleids- of operationele keuzes. Wij verzoeken u om de eis aan te passen en rapportage op locatieniveau toe te staan in plaats van per ruimte, aangezien dit beter aansluit bij de uitvoerbaarheid, betrouwbaarheid en doelmatigheid van de gevraagde informatievoorziening.	Akkoord
23	Programma van eisen	3,4	Het onzichtbaar wegwerken van boorgaten is niet 100% te garanderen. Vaak blijft u nog wel iets van kleurverschil zien, ondanks dat exact dezelfde kleuren worden gebruikt om de gaten weg te werken. In dat licht verzoekt inschrijver u deze eis dan ook als zodanig aan te passen.	Deels akkoord. Er dient een maximale inspanning te worden geleverd om de reeds aanwezige (oude) boorgaten zo onzichtbaar mogelijk weg te werken. De wijze waarop dit gebeurt, wordt voorafgaand aan of tijdens de werkzaamheden op locatie afgestemd met de dienstdoende medewerker van SPO Utrecht, die hierop toezicht houdt.
24	Aanbestedingsleidraad	4.2.1	Hoe maakt u de producttest objectief, meetbaar en in lijn met de aanbestedingswet? Zo kunt u denken aan de weging die u hanteert bij het testen, de scorematrix die u volgt en de beoordelingscriteria waarop u beoordeelt. Inschrijver verzoekt u deze met de inschrijvers te delen.	Deels akkoord. Opdrachtgever borgt dat de producttest objectief, transparant en in lijn met de Aanbestedingswet wordt uitgevoerd. De beoordeling vindt plaats op basis van vooraf vastgestelde beoordelingscriteria, te weten: gebruikersgemak, vulgemak, robuustheid en esthetische aspecten. Deze criteria worden gelijk gewogen (elk 25%). Daarnaast wordt gebruikgemaakt van een scorematrix en een vaste beoordelingsmethodiek. De beoordeling wordt uitgevoerd door meerdere beoordelaars. De wijze van beoordelen en de gehanteerde criteria en weging worden opgenomen in de aanbestedingsstukken. De gedetailleerde scorematrix en interne beoordelingsinstructies worden niet volledig gedeeld. In het kader van de gunningsbeslissing ontvangen inschrijvers een motivering, waarin inzicht wordt gegeven in de behaalde scores en de sterke en minder sterke punten van de inschrijving.
25	Aanbestedingsleidraad	4.2.1	Wie beoordelen de producten?	Dat betreft dezelfde personen als die de kwalitatieve onderdelen beoordelen, te weten; De bovenschoolse afdeling Facilitair, enkele directeurs van scholen en enkele conciërges/facilitair medewerkers van scholen.
26	Programma van Eisen	1,3	Bevestigt opdrachtgever dat deze eis ziet op normaal gebruik en dat vervanging wegens vandalisme, opzet of oneigenlijk gebruik hiervan is uitgezonderd?	Akkoord
27	Bijlage 1 Program	3 4.1	In het Programma van Eisen wordt een responsetijd van maximaal 1 werkdag gehanteerd bij een defecte dispenser/afvalbak, met daarbij een vaste boete van € 50,- per overtreding per misgelopen werkdag. Wij onderschrijven het belang van snelle opvolging bij storingen en kunnen voldoen aan de gestelde responsetijd. De voorgestelde boeteregeling achten wij echter niet proportioneel in verhouding tot de aard van de dienstverlening en de kosten. Wij werken bij voorkeur samen op basis van KPI's, een passend consequentiemodel en wederzijds vertrouwen, waarbij prestaties structureel worden gemonitord en besproken. Is het voor u mogelijk om de boeteregeling te laten vervallen en in plaats daarvan afspraken te maken op basis van KPI's en een gezamenlijk afgestemd verbeter- en evaluatiemodel?	Deels akkoord. Ter verduidelijking; 1 werkdag responsetijd betekent dat Inschrijver binnen 1 dag reageert én een oplossing aandraagt. De daadwerkelijke oplossing (bijv. vervanging van de dispenser) dient uiteraard wel binnen een acceptabele termijn plaats te hebben gevonden, maar niet noodzakelijkerwijs binnen 1 werkdag. Opdrachtgever past deze passage in het Programma van eisen aan naar: Responsetijd bij een defecte dispenser/afvalbak is maximaal 1 werkdag; de daadwerkelijke oplossing binnen een redelijke termijn, welke uiterlijk 3 werkdagen betreft. Sanctie bij 3 of meer afwijkingen gedurende de laatste 12 maanden: één gratis omverpakking verbruiksmiddelen van de betreffende dispenser/afvalbak, per defecte dispenser/afvalbak.

28	Bijlage 1 Program	3	4.2	In het Programma van Eisen wordt een maximale levertijd van 2 werkdagen gehanteerd, waarbij in 95% van de leveringen (opdrachtgever-breed) aan deze norm moet worden voldaan. Bij een lagere prestatie wordt een creditering toegepast van 1% van de jaarwaarde van het contract per procentpunt afwijking. Wij onderschrijven het belang van een betrouwbare en tijdige levering van verbruiksmiddelen en streven ernaar om structureel aan deze KPI te voldoen. De voorgestelde financiële sanctieregeling achten wij echter niet proportioneel in verhouding tot de aard van de dienstverlening. Wij geven de voorkeur aan een samenwerking op basis van KPI's, gecombineerd met een gezamenlijk afgestemd monitorings-, evaluatie- en verbeterproces, gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Is het mogelijk de crediteringsregeling te laten vervallen en in plaats daarvan afspraken te maken op basis van KPI-sturing en een passend consequentie- en evaluatiemodel?	Deels akkoord. De maximale levertijd wordt aangepast naar 3 werkdagen. Daarnaast wordt de sanctieregeling aangepast naar een creditering van 1/250e deel (aantal wettelijke werkdagen) van de totale jaarwaarde van het contract per procentpunt afwijking, waarmee beter wordt aangesloten op een proportionele toepassing van de KPI.
29	Bijlage 1 Program	3	4.3	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat alle klachten volledig opgelost dienen te zijn binnen 5 werkdagen. Indien een klacht na deze termijn, zonder geldige reden, nog openstaat, wordt deze automatisch in het voordeel van de opdrachtgever beslecht (bijvoorbeeld door middel van creditering). Wij onderschrijven het belang van een snelle en zorgvuldige klachtenafhandeling en streven ernaar om klachten binnen de gestelde termijn op te lossen. De automatische beslechting in het voordeel van de opdrachtgever, inclusief creditering, achten wij echter niet in alle gevallen passend, gezien de mogelijke complexiteit van klachten en de noodzaak tot zorgvuldige beoordeling. Wij werken bij voorkeur met duidelijke KPI-afspraken en een gezamenlijk afgestemd proces voor opvolging, evaluatie en structurele verbetering. Is het mogelijk om de automatische beslechting en crediteringsregeling te laten vervallen en in plaats daarvan afspraken te maken op basis van KPI-sturing en een gezamenlijk afgestemd klachten- en verbetermodel?	Niet (geheel) akkoord. Voor de opdrachtgever is een harde financiële sanctieclausule essentieel om de minimale leveringsbetrouwbaarheid en continuïteit te borgen. De crediteringsregeling blijft derhalve ongewijzigd van kracht. Opdrachtgever staat daarentegen wel open voor een afwijking van de maximale levertijd van twee (2) werkdagen. Indien inschrijver van mening is dat deze termijn logistiek niet haalbaar is, wordt inschrijver uitgenodigd om in de inschrijving een alternatieve levertijd voor te stellen. Dit kan worden beschreven in de beantwoording op de open vraag 'Bestellen en leveren'. Dit voorstel dient expliciet en feitelijk te worden onderbouwd, waarbij u aantoont hoe de continuïteit van de levering van verbruiksmiddelen te allen tijde gewaarborgd blijft. De voorgestelde alternatieve termijn en bijbehorende logistieke onderbouwing zullen door de beoordelingscommissie worden gewogen.
30	Bijlage 1 Program	5	6.2	In eis 6.2 stelt u de eis dat zeep ongeparfumeerd dient te zijn. Wij hebben een lichtgeparfumeerde zeep die gebruikelijk is in de markt en aan alle overige eisen voldoet, gaat u hier ook mee akkoord?	Akkoord
31	Bijlage 1 Program	6	6.6	In het Programma van Eisen wordt bij de dames-hygiënecontainer aangegeven dat deze "eenvoudig wisselbaar" dient te zijn en dat de Inschrijver passende zakjes beschikbaar stelt. Deze formulering lijkt ruimte te laten voor een systeem waarbij uitsluitend de binnenbak/zak wordt vervangen (zogenoemd bag-in-box principe). Vanuit hygiënisch oogpunt achten wij dit echter niet wenselijk. Bij het enkel vervangen van de binnenbak of zak blijft de verantwoordelijkheid voor de reiniging van de hygiënebox zelf bij de locatie/schoonmaakdienst, waardoor geen garantie bestaat op structurele en volledige reiniging van de container. Bij een full-service omruilsysteem wordt de volledige, gesloten hygiënecontainer periodiek vervangen en extern gereinigd en gedesinfecteerd. Alleen met deze werkwijze kan aantoonbaar worden gegarandeerd dat de gehele unit structureel schoon en hygiënisch blijft. Kunt u bevestigen dat het uitsluitend volledig omwisselen van dames-hygiënecontainers (full-service omruilsysteem) is toegestaan en dat systemen waarbij enkel de binnenbak/zak wordt vervangen niet zijn toegestaan, vanwege het ontbreken van een geborgde hygiënische reiniging van de volledige container?	De Opdrachtgever kan dit niet bevestigen. Een full-service omruilsysteem is voor deze aanbesteding niet direct in scope. Opdrachtgever draagt in de basis zelf, via haar eigen operationele organisatie, zorg voor de periodieke vervanging van de binnenzakken. Wel is er een aanpassing op hetgeen gevraagd wordt; Inschrijvers dienen t.a.v dameshygiëne aan te bieden; Dameshygiëne-box/afvalbak (open!), afvalzakjes dameshygiënebox, dispenser hygiënezakjes, hygiënezakjes. Zie vernieuwde Prijsblad (bijlage 4). Tot slot kan er wel uitgewijd worden over dergelijke services in de open vraag ' bestellen en leveren' onder het eennalaatste punt (serviceverlening).
32	Bijlage 4 Prijsblad Sanita	Cel J21	Inschrijver biedt ten aanzien van de geurdispenser een full-serviceconcept aan, waarbij levering, plaatsing en periodieke vervanging plaatsvinden tegen één vaste prijs per dispenser. In het prijzenblad wordt echter gevraagd om afzonderlijk een prijs op te nemen voor zowel de geurdispenser als de geurcartridge. In verband met het gehanteerde full-serviceconcept verzoekt inschrijver te vernemen of opdrachtgever ermee akkoord gaat dat voor de geurcartridge een prijs van € 0,- wordt ingevuld in cel J21, dan wel dat de geurcartridges niet afzonderlijk hoeven te worden geprijsd.	Het prijsblad is zodanig opgesteld dat er ruimte is voor twee specifieke scenario's: óf er wordt een prijs opgegeven voor zowel de aanschaf van de geurdispenser als de bijbehorende geurcartridge, óf — in het geval van een bruikleenconstructie — worden er geen kosten voor de geurdispenser (€ 0,-) en uitsluitend kosten voor de geurcartridges weergegeven. Het prijsblad biedt geen mogelijkheid om een periodiek tarief per geurdispenser op te nemen, tenzij de inschrijver ervoor kiest om één vaste fixed prijs aan te bieden waarin alle kosten (inclusief levering, plaatsing en de periodieke vervanging van de geurcartridges) integraal zijn verwerkt voor de gehele looptijd van de overeenkomst (zijnde 7 jaar). Indien inschrijver voor deze all-in optie kiest, kan voor de losse geurcartridge in cel J21 een tarief van € 0,- worden ingevuld	

33	Inkoopleidraad Sa	11	5.4.3.	In paragraaf 5.4.3 wordt een geldig ISO 9001 certificaat opgenomen als geschiktheidseis. Wij hebben hierover de volgende vragen: 1. Kunt u bevestigen of het bezit van een geldig ISO 9001 certificaat op de inschrijvingsdatum geldt als een knock-out eis, waarbij het niet voldoen hieraan automatisch leidt tot uitsluiting van deelname? Ons bedrijf heeft tot recent gewerkt conform ISO 9001 en de processen zijn hier volledig op ingericht. Het formele certificaat is echter recent verlopen. Ziet opdrachtgever ruimte om: 1. Een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem (aantoonbaar ingericht conform ISO 9001) te accepteren? en/of 2. Toe te staan dat inschrijver zich bij (voorlopige) gunning verplicht om het ISO 9001 certificaat opnieuw te behalen binnen een nader te bepalen termijn?	Beide is akkoord
34	Inkoopleidraad Sa	9	4.2.1 en	In de leidraad wordt aangegeven dat testproducten dienen te worden aangeleverd en in de planning is hiervoor een uiterste datum opgenomen. In het Programma van Eisen is aanvullend opgenomen dat levering plaatsvindt na afloop van de zomervakantie en uiterlijk conform planning. Wij verzoeken om nadere verduidelijking van het aanleverproces: 1. Vanaf welk moment inschrijvers de testproducten mogen aanleveren? 2. Of het toegestaan is om de producten ruim vóór de deadline aan te leveren? 3. Of voorafgaand contact of afstemming gewenst is met opdrachtgever m.b.t. levering (bijv. tijdstip, contactpersoon of ontvangstbevestiging)? 4. Of er specifieke eisen gelden ten aanzien van verpakking, labeling of begeleidende documentatie?	1) Testproducten dienen uiterlijk 6 oktober 2026 fysiek aanwezig te zijn. Uiteraard mogen zij ook (een stuk) eerder toegezonden worden. 2) Vanaf dinsdag 1 september zou dit al mogelijk zijn (nog eerder is helaas niet mogelijk i.v.m. zomersluiting). 3) Het heeft inderdaad grote voorkeur als hier vooraf communicatie is met opdrachtgever. Als gewenst kan er een ontvangstbevestiging verzonden worden. 4) Graag de artikelen kenbaar onderscheiden (op verpakking en/of product) middels het verwijzen naar een artikelnummer en/of omschrijving die correspondeert met het aangeboden product in het prijsblad
35	Inkoopleidraad Sa	6	2.2 / 2.3	In de leidraad wordt aangegeven dat het huidige verbruik van sanitaire middelen “slecht inzichtelijk” is. Voor het opstellen van een realistische en marktconforme inschrijving achten wij nadere informatie essentieel. Kunt u: 1. Indicatief inzicht geven in het historische verbruik (bijvoorbeeld per school of totaalvolume)? 2. Indien dit niet beschikbaar is, aangeven welke uitgangspunten inschrijvers dienen te hanteren voor het bepalen van volumes?	Vanwege de huidige gefragmenteerde inrichting van de dienstverlening (gekenmerkt door een diversiteit aan leveranciers en een uiteenlopend productassortiment) is het op dit moment niet mogelijk om exacte historische verbruiksgegevens te verstrekken. Voor de bepaling van de totale omvang van de apparatuur verwijzen wij naar paragraaf 2.3 ('Omvang'), waarin het gemiddelde aantal dispensers en sanitaire bakken per schoollocatie is opgenomen. Dit gemiddelde kan worden vermenigvuldigd met 34 (zijnde de 37 locaties minus de 3 reeds voorziene scholen) om tot een totale indicatie van het apparatuurvolume te komen. Ten behoeve van de calculatie van de verbruiksartikelen kan op basis van de populatieomvang — circa 9.000 leerlingen en 1.000 medewerkers verdeeld over de 34 betrokken locaties — een marktconforme inschatting worden gemaakt. Hierbij dient rekening te worden gehouden met een operationele bezetting van de schoollocaties van circa 40 weken per kalenderjaar
36	Inkoopleidraad Sa	15	5.5.3 en	In de leidraad wordt aangegeven dat de prijs wordt beoordeeld op basis van de Total Cost of Ownership (TCO). In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat prijzen “all-in” dienen te zijn en dat diverse kostencomponenten (zoals levering, montage, onderhoud en vervanging) inbegrepen moeten zijn. Wij verzoeken om verduidelijking: 1. Kunt u bevestigen dat de in het Programma van Eisen beschreven “all-in” prijscomponenten de volledige invulling vormen van de gevraagde TCO? 2. Op welke wijze borgt opdrachtgever dat inschrijvingen onderling op gelijke wijze worden opgebouwd en daarmee onderling vergelijkbaar zijn? 3. Zijn er kostencomponenten die expliciet buiten de TCO vallen?	1) Ja. De opdrachtgever bevestigt dat de in het Programma van Eisen beschreven “all-in” prijscomponenten de invulling vormen van de Total Cost of Ownership (TCO), zoals bedoeld in de leidraad. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij alle kosten die samenhangen met levering, implementatie, gebruik, onderhoud en eventuele vervanging gedurende de contractperiode opnemen in hun prijs. 2) De opdrachtgever borgt de onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen door: - Een uniforme prijsopgave (prijsblad), waarin met een geselecteerde set aan artikelen wordt gewerkt. - Optionele artikelen worden niet vergeleken; - het expliciet benoemen dat het een “all-in” prijs betreft; - het hanteren van vaste uitgangspunten en randvoorwaarden, zoals contractduur en scope; - het beoordelen van de inschrijvingen op basis van de totale aangeboden prijs (TCO), conform de leidraad. 3) Nee

37	Inkoopleidraad Sa	12	5.5.1 / P	In het Programma van Eisen zijn minimale KPI's inclusief sancties vastgesteld. Daarnaast wordt gevraagd dat inschrijvers aanvullende KPI's en een SLA opnemen in hun inschrijving. Wij verzoeken om verduidelijking: 1. Op welke wijze worden de aanvullende KPI's en serviceniveaus die inschrijvers opnemen, beoordeeld binnen het gunningscriterium kwaliteit? 2. In hoeverre leidt het aanbieden van KPI's boven het minimumniveau tot een hogere score? 3. Hoe verhouden deze aanvullende KPI's zich tot de reeds contractueel vastgelegde KPI's in het Programma van Eisen?	1) Deze worden beoordeeld binnen de open vragen (5.5.1), waarbij met name sectie "bestellen en leveren" hiervoor in aanmerking komt. 2) De open vragen worden door alle leden van de beoordelingscommissie. Dit is uiteraard subjectief, maar volgt wel de scoremethodiek zoals beschreven in 5.5.1 van de inkoopleidraad. Hierbinnen leveren 'toegevoegde waarde' en 'aanvullingen' in potentie hogere scores op. 3) De door de inschrijver aangegeven aanvullende/uitgebreide KPI zullen (ook) integraal onderdeel worden van de raamovereenkomst en zijn dus bindend.
38	Inkoopleidraad Sa	12	5.5.1	De beantwoording van de kwalitatieve vragen is gemaximeerd op 5 pagina's totaal. Gezien de omvang en complexiteit van de opdracht achten wij dit beperkt. Kunt u bevestigen: 1. Of het toegestaan is om ondersteunende bijlagen toe te voegen (bijv. procesbeschrijvingen, schema's of SLA-documenten)? 2. Zo nee, op welke wijze inschrijvers voldoende diepgang kunnen bieden zonder dat relevante informatie buiten beschouwing blijft in de beoordeling?	1. Deels akkoord. Dit is alleen toegestaan voor een SLA document. Alle andere toegevoegde bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling. De beantwoording dient dan ook volledig in het gemaximaliseerde aantal pagina's te worden omschreven. 2. Wij verhogen het aantal te hanteren pagina's naar 6 A4 pagina's (lettertype 11).
39	Programma van E	3	par. 4	In het Programma van Eisen zijn KPI's en sancties opgenomen en wordt inschrijver gevraagd aanvullende KPI's te formuleren. Wij verzoeken om verduidelijking: 1. Op welke wijze worden de door inschrijver aangeboden dienstverlening, KPI's en SLA-afspraken onderdeel van de overeenkomst? 2. Worden deze afspraken contractueel bindend? 3. Welke consequenties zijn verbonden aan het niet behalen van aanvullend aangeboden KPI's (naast de minimale KPI's uit het Programma van Eisen)?	1) Deze worden integraal overgenomen in de overeenkomst 2) Ja 3) De minimale KPI's zijn voorzien van sancties. Voor de aanvullende KPI's is dit niet het geval, tenzij inschrijver deze zelf ook beschrijft. Wel zal het herhaaldelijk niet behalen van deze aanvullende KPI's, na een hersteltermijn van 14 dagen, aanleiding kunnen zijn voor opdrachtgever om tot beëindiging van de overeenkomst over te gaan (wanprestatie)
40	Programma van E	3	par. 5	In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat prijzen all-in zijn en dat Inschrijver verantwoordelijk is voor onderhoud en vervanging van dispensers gedurende de looptijd. Wij verzoeken om verduidelijking: 1. Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen normaal gebruik, slijtage en vandalisme/misbruik? 2. Welke kosten vallen onder verantwoordelijkheid van Inschrijver en welke onder opdrachtgever in geval van schade of onjuist gebruik? 3. Kunt u bevestigen of er grenzen of uitgangspunten gelden ten aanzien van 'normaal gebruik'?	1) Onder normaal gebruik wordt verstaan het gebruik van dispensers conform het beoogde doel, de gebruiksinstructies en de omstandigheden die redelijkerwijs te verwachten zijn binnen de werkomgeving van opdrachtgever. Normale slijtage betreft de geleidelijke achteruitgang van materialen en onderdelen als gevolg van regulier gebruik gedurende de contractperiode. Van vandalisme of misbruik is sprake wanneer schade ontstaat door opzettelijk handelen, onoordeelkundig gebruik of gebruik dat evident afwijkt van het beoogde gebruik (bijvoorbeeld forceren, vernielen of oneigenlijke belasting van de dispenser). Het onderscheid wordt in beginsel bepaald op basis van een redelijke beoordeling van de feitelijke situatie, waarbij opdrachtgever en Inschrijver in overleg treden bij twijfelgevallen. 2) Uitgangspunt is dat Inschrijver, conform de "all-in" prijsstelling, verantwoordelijk is voor: - onderhoud en instandhouding bij normaal gebruik; - herstel en vervanging als gevolg van normale slijtage; - het functioneren van de dispensers gedurende de contractperiode. Kosten als gevolg van vandalisme, misbruik of aantoonbaar onoordeelkundig gebruik vallen in beginsel niet onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver. In dergelijke gevallen kan opdrachtgever verantwoordelijk worden gehouden voor de kosten van herstel of vervanging, mits: - de oorzaak aantoonbaar buiten normaal gebruik valt; - de Inschrijver dit voldoende onderbouwt. Nadere afspraken over bewijsvoering en afhandeling kunnen in de contractfase worden geconcretiseerd. 3) Ja. Voor 'normaal gebruik' gelden de volgende uitgangspunten: - gebruik conform de door Inschrijver verstrekte specificaties en instructies; - gebruik binnen de capaciteit en toepassingsdoeleinden waarvoor de dispenser is ontworpen; - gebruik onder reguliere omstandigheden die kenmerkend zijn voor de locaties van opdrachtgever.

41	Programma van E	5	par. 5.5/	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat dispensers gedurende de looptijd niet vervangen hoeven te worden, terwijl tegelijkertijd vervanging en beschikbaarheid gegarandeerd moet worden. Kunt u verduidelijken: - Hoe deze verplichtingen zich tot elkaar verhouden? - In welke gevallen vervanging wel of niet voor rekening van Inschrijver komt?	1) De bepaling dat dispensers gedurende de looptijd in beginsel niet vervangen hoeven te worden, moet worden gelezen als een uitgangspunt ten aanzien van de verwachte levensduur van de geleverde dispensers. Tegelijkertijd geldt dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het waarborgen van de functionele beschikbaarheid van de dispensers gedurende de gehele contractperiode. Dit betekent dat: - vervanging niet structureel of preventief wordt voorgeschreven; - maar wel vereist is indien dit noodzakelijk is om de functionaliteit, veiligheid of beschikbaarheid te waarborgen. Met andere woorden: het uitgangspunt is instandhouding, maar indien herstel niet (meer) doelmatig of mogelijk is, dient Inschrijver tot vervanging over te gaan. 2) Uitgangspunt is dat vervanging onderdeel uitmaakt van de "all-in" verantwoordelijkheid van Inschrijver, voor zover dit voortvloeit uit: Wel voor rekening van Inschrijver: - defecten of storingen bij normaal gebruik; - slijtage als gevolg van regulier gebruik; - technische veroudering die binnen de contractperiode optreedt; - situaties waarin herstel niet meer kosteneffectief of technisch haalbaar is. Niet (of niet zonder meer) voor rekening van Inschrijver: - schade als gevolg van vandalisme, misbruik of onoordeelkundig gebruik; - externe oorzaken die buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen. In dergelijke gevallen kan vervanging (geheel of gedeeltelijk) voor rekening van opdrachtgever komen, mits de oorzaak aantoonbaar buiten normaal gebruik valt en dit voldoende wordt onderbouwd.
42	Programma van E	3	par. 4	De KPI's bevatten concrete prestatienormen en financiële consequenties. Wij verzoeken om verduidelijking: - Op welke wijze prestaties exact worden gemeten (bijv. opdrachtgever-breed, per locatie, per incident)? - Of en hoe uitzonderingen zoals overmacht, leveringsproblemen of externe invloeden worden meegenomen in de beoordeling?	1) Meting per onderdeel; - Responsetijd (min. 1 werdag): Per incident - Levertijd (max. 2 werkdagen in 95% van de gevallen): Opdrachtgever-breed, gemeten op orderregelniveau (als één orderregel of een deel hiervan niet compleet of te laat wordt geleverd, geldt de waarde van deze complete orderregels als 'te laat geleverd') - klachten (opgelost binnen 5 werkdagen); Per gemeld incident, ook als deze klacht meerdere sub-klachten bevat 2) Bij de beoordeling van KPI-prestaties wordt rekening gehouden met uitzonderingssituaties, met inachtneming van de volgende uitgangspunten: - overmachtssituaties (zoals juridisch gedefinieerd in de overeenkomst) worden niet aan Inschrijver toegerekend, mits deze tijdig zijn gemeld en voldoende onderbouwd; - externe invloeden buiten de invloedssfeer van Inschrijver kunnen, indien aantoonbaar en proportioneel, aanleiding geven tot correctie of buiten beschouwing laten van specifieke metingen; - leveringsproblemen in de keten worden in beginsel gezien als onderdeel van de verantwoordelijkheid van Inschrijver, tenzij sprake is van aantoonbare overmacht; - in alle gevallen geldt dat Inschrijver een actieve meldplicht heeft en de impact moet onderbouwen; - de uiteindelijke beoordeling en eventuele toepassing van uitzonderingen vindt plaats op basis van redelijkheid en billijkheid, waarbij opdrachtgever een toetsende rol heeft. Nadere afspraken over de wijze van registreren, melden en valideren van uitzonderingen kunnen in de contract- en SLA-fase verder worden geconcretiseerd.
43	Programma van E	4	par 5.3	In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat levering normaal gesproken één keer per twee weken plaatsvindt, maar dat afwijkingen per locatie mogelijk zijn. Wij verzoeken om verduidelijking: - Welk levermodel als uitgangspunt dient voor de inschrijving (periodiek vs. op afroep)? - Hoe de verdeling over locaties in de praktijk wordt verwacht?	1) Voor de inschrijving dient te worden uitgegaan van een overwegend periodiek levermodel, waarbij levering in beginsel éénmaal per twee weken plaatsvindt, conform het Programma van Eisen. Tegelijkertijd geldt dat van Inschrijver wordt verwacht dat deze voldoende flexibiliteit biedt om in te spelen op locatiespecifieke behoeften. Dit kan betekenen dat, waar nodig: - de leverfrequentie wordt verhoogd of verlaagd; - (aanvullende) leveringen op afroep plaatsvinden. 2) De opdrachtgever kan hier geen vaste verwachting over uitspreken, aangezien de invulling mede afhankelijk is van het door inschrijver aangeboden bestel- en levermodel. Dit sluit aan bij de open vraag (vraag 2: bestellen en leveren), waarbij van inschrijvers wordt verwacht dat zij een passende en onderbouwde verdeling over locaties voorstellen.
44	Programma van E	2	3.1	Kan opdrachtgever aangeven of er specifieke locaties zijn met bijzondere omstandigheden, beperkte toegankelijkheid of afwijkende montage-eisen?	Slechts ten dele te beantwoorden, aangezien de vraag erg open gesteld wordt. hetgeen wel aangegeven kan worden; 1) Er gelden wel bepaalde eisen t.a.v. toegankelijkheid van Utrecht centrum, alwaar een aantal locaties gevestigd zijn, in het kader van milieuzones. Raadpleeg hiervoor de gemeente Utrecht voor de dan geldende eisen. 2) Verder specifieke bijzonderheden en/of afwijkingen dienen (vooraf) met de betreffende locatie te worden besproken.
45	Programma van E	2	3.1	Is de opdrachtgever bereid een schouw of locatiebezoek te faciliteren, zodat een beter inzicht kan worden verkregen in de huidige situatie, de diversiteit van de locaties en de praktische vraagstukken rondom implementatie?	In overleg is dit eventueel mogelijk, mits dit plaatsvindt vanaf de lopende bezwaartermijn. Wij benadrukken echter dat een bezoek aan slechts één of enkele scholen een beperkt en onvolledig inzicht biedt. Vóór de definitieve gunning kunnen wij een dergelijk bezoek niet toestaan.
46	Programma van E	5 en 6	6	Kan opdrachtgever een overzicht verstrekken van de huidige dispensers per locatie, inclusief merk, type, aantallen en soort wanden waar het aan bevestigd dient te worden?	Helaas is dat niet mogelijk
47	Prijsblad en Progr	5 en 6	6	In het prijzenblad worden uitsluitend globale specificaties uitgevraagd, zoals aantal vellen, metrage of inhoud. Essentiële productspecificaties zoals grammage, aantal lagen, velafmetingen, rolbreedte, roldiameter, kerndiameter, dosering per gebruik en papierkwaliteit worden niet uitgevraagd. Kan opdrachtgever toelichten hoe wordt geborgd dat inschrijvingen op een objectieve en gelijkwaardige wijze worden vergeleken en voorkomen wordt dat kwalitatief of functioneel afwijkende producten met elkaar worden vergeleken?	Opdrachtgever heeft er bewust voor gekozen om enkel globale specificaties uit te vragen om inschrijvers maximale ruimte te bieden voor innovatie en diverse productoplossingen. Een te strikte afbakening vooraf zou de markt onnodig limiteren. Om de kwaliteit en functionele geschiktheid objectief te toetsen, maken de specifieke producteigenschappen (zoals papierkwaliteit en afmetingen) onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling tijdens de geplande producttest. De exacte systematiek hiervan staat beschreven in de Inkoopleidraad (en Nota van inlichtingen)

48	Prijsblad en Progra	5 en 6	6	Kan opdrachtgever bevestigen op welke wijze de prijsvergelijking plaatsvindt indien inschrijvers producten aanbieden met afwijkende specificaties, zoals verschillende grammages, vellengtes, velbreedtes, roldiameters, aantallen lagen, doseringen of gebruikscapaciteiten?	Zie antwoord hierboven.
49	Prijsblad en Progra	5 en 6	6	Kan opdrachtgever bevestigen dat inschrijvers vrij zijn een alternatief dispensersysteem aan te bieden, mits dit functioneel voldoet aan de uitvraag? Indien dit het geval is, op welke wijze worden verschillen in capaciteit, verbruiksefficiëntie en systeemopbouw betrokken in de beoordeling?	Dit is correct. Voor deze opgave kunt u gebruikmaken van de daarvoor bestemde ruimte in het eerste deel van het prijzenblad (regels 14 tot en met 27). Indien uw aanbod dusdanig afwijkt dat dit niet binnen de gestelde kaders past, kunt u dit opnemen in het tweede deel (onder het kopje 'optioneel'). Dit tweede deel maakt geen onderdeel uit van de financiële beoordeling (de prijsvergelijking). Wel worden deze alternatieve producten meegenomen en gewogen tijdens de kwalitatieve producttest.
50	Inkoopleidraad		6 2.2	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat het huidige verbruik slecht inzichtelijk is. Kan opdrachtgever inzicht geven in het huidige jaarlijkse verbruik per productcategorie (toilet papier, handdoekpapier, zeep, luchtverfrissers en hygiëneboxen)? Indien deze gegevens niet beschikbaar zijn, kan opdrachtgever toelichten op basis waarvan de in het prijzenblad opgenomen verbruiksaantallen zijn vastgesteld en bevestigen dat deze representatief zijn voor de beoogde TCO-berekening?	De exacte historische verbruiksgegevens per specifieke productcategorie zijn helaas niet afzonderlijk beschikbaar. De in het prijzenblad opgenomen verbruiksaantallen zijn vastgesteld op basis van een grondige, globale inventarisatie onder ruim tweederde van de schoollocaties, in combinatie met steekproeven van historische facturen. Opdrachtgever bevestigt dat deze data een reëel en representatief uitgangspunt vormen voor de beoogde TCO-berekening.
51	Inkoopleidraad	11	5.4.3	Kan opdrachtgever aangeven of uitsluitend een ISO 9001-certificaat wordt geaccepteerd, of dat ook gelijkwaardige of hogere standaard kwaliteitsmanagementsystemen en certificeringen als bewijs van kwaliteitsborging kunnen worden overgelegd? Zo ja, kan opdrachtgever bevestigen dat een geldig BRC Global Standard Storage & Distribution (BRC S&D) certificaat als voldoende bewijs kan worden aangemerkt?	Opdrachtgever bevestigt dat, in lijn met de Europese aanbestedingswetgeving, niet uitsluitend een ISO 9001-certificaat wordt geaccepteerd. Inschrijvers kunnen eveneens bewijzen van gelijkwaardige kwaliteitsmanagementsystemen of certificeringen overleggen. Ten aanzien van het BRC Global Standard Storage & Distribution (BRC S&D) certificaat geldt dat dit als voldoende bewijs kan worden aangemerkt, mits de inschrijver hiermee objectief aantoont dat de daarin geborgde processen kwalitatief gelijkwaardig zijn aan de voor deze opdracht relevante ISO 9001-normen. De bewijslast voor deze gelijkwaardigheid ligt bij de inschrijver
52	Inkoopleidraad	12	5.5	Worden de testproducten uitsluitend visueel en functioneel beoordeeld, of worden deze ook daadwerkelijk gemonteerd en in gebruik getest?	Er vindt geen fysieke montage aan de muur van de dispensers plaats. Desalniettemin worden de producten wel volledig in gebruik genomen en getoetst op hun praktische en functionele eigenschappen gedurende de testfase
53	Inkoopleidraad	12	5.5	Kan opdrachtgever toelichten hoe de beoordeling van de testproducten plaatsvindt en of alle productgroepen (dispensers, verbruiksmiddelen, afvalbakken en hygiëneboxen) even zwaar meewegen in de beoordeling?	De beoordeling van de testproducten vindt plaats op basis van vier vooraf vastgestelde kwalitatieve criteria: gebruiksgemak, vulgemak, robuustheid en esthetische aspecten. Deze criteria kennen een gelijke gewing en tellen elk voor 25% mee in het eindoordeel. Ten aanzien van de verschillende productgroepen (dispensers, verbruiksmiddelen, afvalbakken en hygiëneboxen) geldt dat deze in onderlinge samenhang als één geheel worden beoordeeld.
54	Inkoopleidraad	12	5.5	Wordt binnen de beoordeling van de testproducten ook rekening gehouden met duurzaamheidsaspecten van de aangeboden producten en verbruiksmiddelen?	Indien deze aspecten direct bijdragen aan de hiervoor genoemde kwalitatieve criteria (zoals robuustheid of gebruiksgemak), worden zij in die context meegewogen. De specifieke toetsing van duurzaamheidsaspecten vindt echter primair plaats bij de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria, specifiek bij de beantwoording van open vraag 3 ('Duurzaamheid').