

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
1.	Algemeen
1.1	Alle communicatie, rapportages, handleidingen en correspondentie worden in de Nederlandse taal verstrekt.
1.2	De opdrachtnemer en haar medewerkers voeren werkzaamheden op SARO-locaties uit op een wijze die de veiligheid, rust en continuïteit van het onderwijsproces niet verstoort. Medewerkers van opdrachtnemer volgen aanwijzingen van SARO op, respecteren rookvrije schoolterreinen en gedragen zich professioneel richting leerlingen, medewerkers en bezoekers.
1.3	Medewerkers van opdrachtnemer zijn tijdens werkzaamheden op SARO-locaties zichtbaar en herkenbaar door middel van bedrijfskleding voorzien van een bedrijfslogo of een duidelijk zichtbare bedrijfsidentificatie.
1.4	Medewerkers van opdrachtnemer die zelfstandig werkzaamheden uitvoeren op SARO-locaties beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die passend is voor werkzaamheden binnen een onderwijsomgeving. Op eerste verzoek van opdrachtgever dient de geldige VOG binnen één (1) werkdag te kunnen worden overgelegd.

Nr.	Omschrijving
2.	Sanitaire voorzieningen
2.1	De op grond van deze overeenkomst te leveren sanitaire voorzieningen bestaan uit dispensers, toiletpapier, handdoekpapier, zeep en dameshygiënecontainers en de daarbij behorende dienstverlening.
2.2	Alle dispensers, verbruiksartikelen en dameshygiënecontainers maken onderdeel uit van het abonnementsmodel per gebruiker. Opdrachtnemer blijft gedurende de volledige contractperiode verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, het functioneren, het onderhoud, het herstel en de vervanging van de voorzieningen die onderdeel uitmaken van deze overeenkomst. De aangeboden dispensers zijn geschikt voor toepassing binnen een onderwijsomgeving. De vormgeving en constructie beperken zoveel mogelijk de mogelijkheid tot oneigenlijk gebruik, waaronder het verbergen van voorwerpen en het gebruik van de dispenser als opstap- of klimhulpmiddel.

2.3	Het abonnementsmodel is gebaseerd op het totaal aantal leerlingen en medewerkers van SARO. Verschillen in daadwerkelijk verbruik, gebruiksintensiteit, locatiegrootte, gebouwindeling, aantal sanitaire ruimten en het aantal dispensers per locatie maken onderdeel uit van het gekozen abonnementsmodel en geven geen aanleiding tot aanvullende verrekeningen, toeslagen of nacalculaties op basis van verbruik.
2.4	Aan alle locaties worden de Sanitaire voorzieningen geleverd conform het overzicht dat als bijlage Aanbestedingsdocument is gevoegd, tenzij in overleg tussen de contracteigenaar & contractmanager en Opdrachtnemer anders wordt bepaald.
2.5	Alle dispensers zijn nieuw, vandalismebestendig (Hufterproof"), vrij van materiaal- en fabricagefouten en geschikt voor intensief gebruik binnen onderwijsomgevingen. De dispensers zijn bestand tegen normaal dagelijks gebruik, vocht en reguliere schoonmaakmiddelen. Daarnaast zijn de dispensers eenvoudig te bedienen, eenvoudig navulbaar, voorzien van een duidelijke voorraadindicator en functioneren zij betrouwbaar gedurende de volledige contractperiode.
2.6	Defecte dispensers en hygiënecontainers worden gedurende de volledige contractperiode kosteloos vervangen door opdrachtnemer. Onder defect wordt mede verstaan, schade door vandalisme.
2.7	Indien een product gedurende de looptijd niet meer leverbaar is, biedt opdrachtnemer een minimaal gelijkwaardig alternatief aan zonder aanvullende kosten voor opdrachtgever. SARO behoudt het recht een alternatief product af te wijzen indien dit naar oordeel van SARO niet gelijkwaardig is. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aangeboden dispensers en bijbehorende onderdelen gedurende de volledige contractperiode leverbaar, onderhoudbaar en vervangbaar blijven.
2.8	Indien een productlijn van de aangeboden dispensers gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gewijzigd, zorgt opdrachtnemer er kosteloos voor dat dispensers binnen een locatie zoveel mogelijk uniform worden uitgevoerd en een eenduidige uitstraling behouden.
2.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het preventief en correctief onderhoud van de dispensers gedurende de volledige contractperiode. De kosten hiervan zijn inbegrepen in het abonnementsmodel.
2.10	Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige contractperiode over voldoende reserveonderdelen en vervangende dispensers. Storingen en defecten aan dispensers worden binnen twee (2) werkdagen na melding hersteld. Indien herstel binnen deze termijn niet mogelijk is, plaatst opdrachtnemer binnen dezelfde termijn een gelijkwaardige vervangende dispenser. De beschikbaarheid van de sanitaire voorziening voor gebruikers blijft hierbij gewaarborgd.
2.11	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden dispensers en verbruiksartikelen gedurende de contractperiode van gelijkwaardige kwaliteit blijven.
2.12	Dispensers zijn afsluitbaar voor gebruikers en uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers.
2.13	Per locatie worden voor alle dispensers en sanitaire voorzieningen die onderdeel uitmaken van deze overeenkomst maximaal twee (2) verschillende typen sleutels of toegangsmiddelen toegepast. Opdrachtnemer verstrekt per locatie voldoende exemplaren voor beheer en schoonmaak. Vervangende sleutels of toegangsmiddelen worden gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos beschikbaar gesteld.

2.14	Het aangeboden toiletpapier bestaat uit minimaal tweelaags toiletpapier, is geschikt voor gebruik in de aangeboden dispensers en veroorzaakt bij normaal gebruik geen verstoppingen of storingen in sanitaire installaties.
2.15	Het aangeboden handdoekpapier is geschikt voor gebruik in de aangeboden dispensers en voor intensief gebruik binnen onderwijsomgevingen. Het papier beschikt over een absorptievermogen en kwaliteit die passend zijn voor dagelijks gebruik binnen onderwijsomgevingen en niet leidt tot onevenredig papierverbruik.
2.16	De aangeboden zeep is veilig, huidvriendelijk, geschikt voor frequent gebruik binnen onderwijsomgevingen en passend voor de aangeboden dispensers. Het aangeboden zeepsysteem is geschikt voor intensief gebruik en draagt bij aan een hygiënisch en doelmatig gebruik van zeep. Foamzeep is toegestaan, maar niet verplicht.
2.17	Dameshygiënecontainers worden minimaal eenmaal per vier (4) weken geleege, vervangen of gereinigd conform de aangeboden dienstverlening. Tenzij de locaties andere wensen hebben. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een volledige en hygiënische dienstverlening rondom de dameshygiënecontainers, inclusief de verwerking en afvoer van de inhoud conform de geldende wet- en regelgeving. De dienstverlening veroorzaakt geen hinder voor gebruikers.
2.18	De door opdrachtnemer geleverde sanitaire voorzieningen, dispensers, verbruiksartikelen en verpakkingen voldoen gedurende de volledige contractperiode aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid, milieu en arbeidsomstandigheden.

Nr.	Omschrijving
3.	Implementatie
3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige implementatie van de overeenkomst op alle SARO-locaties. De implementatie wordt uitgevoerd zonder verstoring van het primaire onderwijsproces.
3.2	Opdrachtnemer stelt binnen vijftien (15) werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan op. Dit plan bevat ten minste een planning, fasering, communicatiestructuur, verantwoordelijkheden en risicobeheersmaatregelen.
3.3	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de coördinatie van de implementatie, waaronder de afstemming met de huidige leverancier(s) over de verwijdering, afvoer en vervanging van bestaande voorzieningen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en tijdige ingebruikname conform de overeengekomen implementatieplanning.
3.4	Alle bestaande dispensers die onderdeel uitmaken van de vorige overeenkomst worden tijdens de implementatiefase vervangen door nieuwe dispensers van opdrachtnemer. Het toepassen van gebruikte, gereviseerde of refurbished dispensers is gedurende de initiële contractperiode niet toegestaan. Indien opdrachtgever gebruik maakt van een verlengingsoptie, mogen refurbished dispensers worden toegepast, mits deze technisch, functioneel en visueel gelijkwaardig zijn aan de dispensers die op de betreffende locatie reeds in gebruik zijn.
3.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering, montage en ingebruikname van alle nieuwe dispensers conform de overeengekomen planning.

3.6	Waar technisch en functioneel mogelijk worden bestaande bevestigingspunten gebruikt. Indien dit niet mogelijk of niet wenselijk is, bepaalt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een geschikte alternatieve locatie voor plaatsing.
3.7	Opdrachtnemer herstelt beschadigingen en boorgaten die ontstaan als gevolg van de verwijdering of vervanging van dispensers zodanig dat geen onevenredige beschadigingen of achtergebleven montagepunten zichtbaar blijven
3.8	Alle dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd inclusief de benodigde verbruiksartikelen voor de eerste gebruiksperiode.
3.9	Opdrachtnemer instrueert voorafgaand aan ingebruikname de door SARO aangewezen medewerkers over het gebruik, beheer en navullen van de dispensers.
3.10	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere locatie uiterlijk op de overeengekomen implementatiedatum volledig operationeel is en gebruik kan maken van de overeengekomen sanitaire voorzieningen.
3.11	Verwijderde materialen, verpakkingen en overige vrijkomende materialen als gevolg van de implementatie worden door opdrachtnemer afgevoerd of opgehaald en blijven aan het einde van de werkdag niet op een locatie van SARO achter, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt met opdrachtgever.
3.12	Alle werkzaamheden en kosten die voortvloeien uit de implementatie, vervanging, verwijdering, montage, demontage, afvoer en het herstel van dispensers en overige voorzieningen die onderdeel uitmaken van deze overeenkomst zijn inbegrepen in de overeenkomst. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen aanvullende kosten, toeslagen of vergoedingen in rekening.

Nr.	Omschrijving
4.	Voorraadbeheer en bevoorrading
4.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende voorraad op alle locaties en voorkomt voorraadtekorten door middel van actief voorraadbeheer, monitoring en tijdige bevoorrading. Het op peil houden van de voorraad sanitaire verbruiksartikelen behoort tot de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en vereist geen reguliere bestellingen vanuit SARO-locaties. Opdrachtnemer voorkomt daarbij onnodige voorraadopbouw op locaties.
4.2	Opdrachtnemer stemt de voorraadniveaus en leverfrequenties af op het gebruik, de beschikbare opslagruimte, de locatiegebonden omstandigheden en de wensen van de locatie.
4.3	Leveringen vinden plaats op de door SARO aangewezen locatie en afleverplaats binnen de vestiging. Verbruiksartikelen worden geleverd tot op de door SARO aangewezen opslag- of voorraadlocatie binnen het gebouw. Leveringen worden uitgevoerd binnen met de locatie overeengekomen tijdvensters. Opdrachtnemer houdt rekening met openingstijden, schoolactiviteiten en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de bereikbaarheid van de locatie.

4.4	Opdrachtnemer beschikt over een efficiënte en betrouwbare leveringsorganisatie. Leveringen worden uitgevoerd door vaste contactpersonen en zoveel mogelijk volgens vaste leverroutes. Verbruiksartikelen worden deugdelijk, veilig en doelmatig verpakt aangeleverd. Verpakkingen zijn afgestemd op de hoeveelheid geleverde producten, voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en veroorzaken geen onnodige verpakings- of afvalstromen.
4.5	Indien een benodigd verbruiksartikel niet beschikbaar is of sprake is van een foutieve, beschadigde of onvolledige levering, draagt opdrachtnemer zorg voor kosteloze herlevering binnen twee (2) werkdagen na melding. Foutief geleverde artikelen worden door opdrachtnemer kosteloos retour genomen.

Nr.	Omschrijving
5.	Dienstverlening en onderhoud
5.1	Opdrachtnemer is gedurende de volledige contractperiode verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening die onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst. Opdrachtnemer fungeert als enig aanspreekpunt voor alle onderdelen die onder deze overeenkomst vallen, ongeacht of de werkzaamheden worden uitgevoerd door opdrachtnemer, onderaannemers of toeleveranciers. SARO is verantwoordelijk voor het dagelijks bij (laten) vullen van dispensers en voor het melden van storingen, defecten en klachten via het door opdrachtnemer beschikbaar gestelde meldingssysteem.
5.2	Opdrachtnemer beschikt over een centraal meldpunt voor vragen, klachten, storingen en defecten. Meldingen worden geregistreerd, opgevolgd en afgehandeld conform de overeengekomen serviceniveaus. Opdrachtnemer bevestigt meldingen uiterlijk binnen één (1) werkdag en informeert de melder over de voortgang en afhandeling. Meldingen worden schriftelijk geregistreerd via het meldingssysteem, e-mail of een ander door opdrachtnemer beschikbaar gesteld online registratiesysteem.
5.3	Opdrachtnemer wijst gedurende de contractperiode één vast aanspreekpunt en één vaste vervanger aan voor SARO. Deze personen zijn bereikbaar voor vragen, klachten, storingen, wijzigingen, contractmanagement en afstemming over de uitvoering van de overeenkomst. Het aanspreekpunt en de vaste vervanger zijn bekend met de overeenkomst, de SARO-locaties en de gemaakte afspraken.

Nr.	Omschrijving
6.	Prijzen en indexatie
6.1	Het abonnementsmodel is gebaseerd op het totaal aantal leerlingen en medewerkers van SARO. Voor alle onderwijssoorten geldt de leerling- en medewerkerstelling per 1 oktober als peildatum. De op deze peildatum vastgestelde gebruikersaantallen vormen de basis voor het abonnementsmodel in de daaropvolgende contractperiode.
6.2	Verschillen in verbruik, gebruiksintensiteit, locatiegrootte, gebouwindeling, het aantal sanitaire ruimten en het aantal dispensers per locatie maken integraal onderdeel uit van het abonnementsmodel en geven geen aanleiding tot aanvullende verrekeningen, toeslagen of nacalculaties. Hiermee wordt prijszekerheid gedurende de looptijd van de overeenkomst geborgd.
6.3	De overeengekomen tarieven kunnen eenmaal per contractjaar worden geïndexeerd. Indexatie vindt jaarlijks plaats per 1 februari op basis van de index over het voorafgaande kalenderjaar. De eerste indexatie vindt plaats op 1 februari 2028.
6.4	Indexatie vindt plaats op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), alle huishoudens, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), over het volledige voorafgaande kalenderjaar. Negatieve indexaties worden eveneens doorberekend.
6.5	Indexatie wordt toegepast op de laatst geldende tarieven. De jaarlijkse tariefaanpassing bedraagt maximaal zes procent (6%) en minimaal min zes procent (-6%). Indien de op grond van eis 6.4 berekende indexatie buiten deze bandbreedte valt, wordt de tariefaanpassing gemaximeerd respectievelijk geminimaliseerd op deze percentages. Geïndexeerde tarieven worden afgerond op één (1) decimaal.

Nr.	Omschrijving
7.	KPI's
7.1	Per locatie mag in een voortschrijdende periode van twaalf (12) maanden maximaal één (1) voorraadtekort voorkomen van toiletpapier, handdoekpapier of zeep. Van een voorraadtekort is sprake indien een sanitaire voorziening door het ontbreken van toiletpapier, handdoekpapier of zeep niet meer naar behoren kan worden gebruikt door medewerkers of leerlingen. De beoordeling vindt plaats op basis van de laatste twaalf (12) maanden en niet op basis van kalenderjaren, schooljaren of andere vaste rapportageperioden. Opdrachtnemer monitort, registreert en rapporteert voorraadtekorten periodiek aan SARO.
7.2	Per locatie mogen in een voortschrijdende periode van twaalf (12) maanden maximaal twee (2) meldingen voorkomen waarbij een defecte dispenser niet binnen twee (2) werkdagen is hersteld of vervangen conform eis 2.10. De beoordeling vindt plaats op basis van de laatste twaalf (12) maanden en niet op basis van kalenderjaren, schooljaren of andere vaste rapportageperioden. Opdrachtnemer monitort, registreert en rapporteert deze meldingen periodiek aan SARO.

7.3	Per locatie mogen in een voortschrijdende periode van twaalf (12) maanden maximaal twee (2) schriftelijk geregistreerde meldingen of klachten voorkomen die niet binnen één (1) werkdag zijn bevestigd en voorzien van een eerste inhoudelijke reactie. De beoordeling vindt plaats op basis van de laatste twaalf (12) maanden en niet op basis van kalenderjaren, schooljaren of andere vaste rapportageperioden. Opdrachtnemer monitort, registreert en rapporteert deze meldingen periodiek aan SARO.
7.4	Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, stelt opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na constatering een verbeterplan op. Het verbeterplan bevat minimaal de oorzaak van de afwijking, de corrigerende maatregelen, de verantwoordelijke functionaris en de termijn waarbinnen herstel wordt gerealiseerd. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de voortgang van het verbeterplan totdat de betreffende KPI('s) weer worden behaald. Indien blijkt dat afgesproken verbetermaatregelen onvoldoende effect hebben of KPI's gedurende meerdere meetmomenten niet worden behaald, is sprake van een structurele afwijking. In dat geval kan SARO gebruikmaken van de contractuele mogelijkheden uit de overeenkomst en de toepasselijke ARVODI-voorwaarden.

Nr.	Omschrijving
8.	Rapportages en overleg
8.1	Opdrachtnemer verstrekt minimaal tweemaal per jaar een managementrapportage aan SARO. De rapportage bevat minimaal inzicht in voorraadtekorten, leveringen, storingen, defecten, uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, KPI-resultaten, bijzonderheden en verbetermaatregelen. De rapportage wordt uitgesplitst per locatie en per artikelgroep. De rapportage wordt digitaal aangeleverd in een door SARO te bewerken formaat. De gegevens zijn minimaal beschikbaar in Microsoft Excel (.xlsx) en CSV-formaat en kunnen zonder aanvullende bewerking worden gebruikt voor verdere analyse en rapportage door SARO.
8.2	Opdrachtnemer informeert SARO onverwijld over terugkerende storingen, defecten, risico's of andere omstandigheden die invloed kunnen hebben op de continuïteit van de dienstverlening.
8.3	Opdrachtnemer neemt minimaal tweemaal per jaar deel aan een contractoverleg met SARO. Tijdens het contractoverleg worden minimaal besproken: KPI-resultaten, dienstverlening, klachten, storingen, voorraadbeheer, duurzaamheid, verbetermaatregelen, relevante marktontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving.