



DEEL III: Technische bepalingen

1. Algemeen

1. De aanbestedende overheid wenst een raamovereenkomst af te sluiten:

Raamovereenkomst "Bring Your Own Device (BYOD)": aankoop en huur van windows laptops A-merken, Chromebooks A-merken en tablets met iOS voor leerlingen (aankoop en huur) en voor scholen (huur **en eventuele overname na huur**) met all-in onderhoudscontract

voor een looptijd van 2 jaar met maximaal twee maal een verlenging van één jaar (2+1+1)

De toestellen zijn een digitaal leermiddel dat naast andere leermiddelen gebruikt wordt. Zo kan het zijn dat in sommige vakken het toestel het handboek of de papieren cursus vervangt/aanvult. Op deze manier hebben leerlingen een hoeveelheid informatie ter beschikking en een veelheid aan didactische middelen via de meest recente technologieën.

De visie op het gebruik van tablets in de klas is een andere manier waarop we het gebruik van een digitaal educatief leermiddel in de klas zien. De tablet biedt heel wat andere mogelijkheden om het leercomfort van de leerling te verhogen. Zo is er bijvoorbeeld een ingebouwde voorleesfunctie, de mogelijkheid om Augmented Reality te gebruiken, heel wat gratis app's om de creativiteit van de leerling ten volle te ontplooien (Clips, iMovie, GarageBand...).

De toestellen zullen de dagelijkse verplaatsing van thuis naar de school en terug meemaken.

De toestellen worden via de school in een beheers platform geïmplementeerd. Op die manier kunnen niet enkel alle toestellen makkelijk van op één plek centraal worden beheerd, maar kan ook de leraar op elk moment de volledige controle over het lesgebeuren bewaken.

De aankoopcentrale wenst aankoop/huur-, beheers- en herstelprocedures die voor scholen, personeelsleden, leerlingen en hun ouders efficiënt en transparant zijn. Overleg met de scholen is dus essentieel.

De kopers/huurlers moeten op voorhand een duidelijk beeld hebben van de kosten, zowel voor de aankoop/huur, het beheer (licentiekosten inbegrepen) als voor de mogelijke herstellingen.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte een aankoop-, beheers- en ondersteuningsprocedure met oa de herstelprocedures, die hij in dit kader voorziet voor de school en haar leerlingen. Dit programma, reservetoestellen inbegrepen, wordt bekostigd door de aankoop/huurprijs van toestellen inclusief sleeve (bij tablet cover). Herstellingen buiten garantie worden apart aangerekend, zie verder plan van aanpak 'kwaliteit op de dienstverlening'. Dit aankoop- en ondersteuningsprogramma moet minimaal voldoen aan onderstaande behoeften en minimum eisen.

De kopers/huurlers moeten op voorhand een duidelijk beeld hebben van de kosten, zowel voor de koop/huurovereenkomst, het beheer (licentiekosten voor OEM inbegrepen) als voor de mogelijke herstellingen, garantie en schadedekking.

De personeelsleden van de school hebben de mogelijkheid om ten persoonlijke titel en aan dezelfde voorwaarden als in dit bestek beschreven aan te kopen/huren. Het moet voor nieuwe leerlingen die later instromen, altijd mogelijk zijn om hetzelfde type of een gelijkwaardig type aan dezelfde voorwaarden te bestellen gedurende het lopende schooljaar.



Het is voor de scholen elk jaar afwachten hoeveel leerlingen zich inschrijven en dus een toestel zullen huren/kopen. Omwille van de grote aantallen en leverbaarheid voorzien we een cascaderегeling en een mini-competitie.

2. Kwaliteit van de toestellen

Het toestel is een stevig recent en performant business model ontworpen voor dagelijks intensief gebruik en verplaatsingen waar de leerlingen gedurende 4 jaar onder garantie en 4 jaar dekking accidentele schade van kunnen gebruik maken inclusief pick-up en return (1 jaar uitbreiding mogelijk voor bissers).

De toestellen zullen de dagelijkse verplaatsing van thuis naar de school en terug meemaken.

Laptops en Chromebooks

De toestellen die worden verstrekt zijn nieuw en ongebruikt en voldoen aan de technische bepalingen zoals weergegeven in het bestek. Het zijn A-toestellen uit het marktsegment “Business range” voor intensieve verplaatsingen door actieve jongeren om schadegevallen zo veel als mogelijk te beperken. Het is de bedoeling dat de leerlingen via een onlineplatform hun bestelling kunnen plaatsen en ook kunnen kiezen om een éénmalige betaling te doen of via een huuraanbod te werken.

Het toestel is een stevig recent en performant business model ontworpen om schadegevallen zo veel als mogelijk te beperken. Het is voor dagelijks intensief gebruik en verplaatsingen waar de leerlingen gedurende 4 jaar onder garantie gebruik van kunnen maken (1 jaar uitbreiding mogelijk voor overzitters).

Elke aangeboden toestel windows laptop en Chromebook moet voldoen aan de MIL SPEC 810H compliant standaard; military PASS. Dit certificaat toont minimum negen deelattesten passed: incl valtest min 76 cm hoogte en blootstelling aan vocht en stof. De toetsenborden en trackpads moeten omgevallen drinkbekers kunnen doorstaan (vloeistof werend). Attest toevoegen of onderdeel van de technische fiche. Bovendien wordt aangegeven tot welke parameterlimieten de laptops daadwerkelijk werden getest in de afzonderlijke deeltesten.

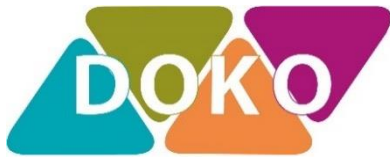
De inschrijver geeft voor elk aangeboden type het bijhorende MIL SPEC 810H PASS certificaat.

Het toestel bevat een ontspiegeld scherm (clamshel) en is inclusief windows 11 SE licentie (instap 1) en windows Pro oem licentie en Chrome OS voor de chromebooks. Men mag max 0,3 inch afwijken van de gevraagde grootte. De batterijduur is minstens 8 uur, 10 uur is beter.

Om schade aan de laptop/chromebook te voorkomen is het leveren van een bijpassende solide beschermhoes verplicht voorzien. Het formaat is afhankelijk van de laptopgrootte.

De sleeve (inclusief) is een passende beschermhoes bestaande uit canvas aan de buitenkant (waterdicht) en neopreen (valvertragend schuim) aan de binnenkant, met kwalitatieve stevige ritsluiting.

Tablets met iOS



De tablet biedt heel wat andere mogelijkheden om het leercomfort van de leerling te verhogen. Zo is er bijvoorbeeld een ingebouwde voorleesfunctie, de mogelijkheid om Augmented Reality te gebruiken, heel wat gratis app's om de creativiteit van de leerling ten volle te ontplooiën (Clips, iMovie, GarageBand...).

Het toestel is een stevig recent en performant business model ontworpen voor dagelijks intensief gebruik en verplaatsingen waar de leerlingen gedurende 4 jaar onder garantie, inclusief accidental damage en pick up en return, gebruik van kunnen maken (1 jaar uitbreiding mogelijk voor bissers). De case of booklet (met/zonder toetsenbord) biedt bescherming aan de voor- als achterkant en is spatwaterdicht. Alle types beschermhoezen moeten voldoen aan de laatste Militaire Standaard (MIL-STD).

3. Kwaliteit van de dienstverlening

Het is de bedoeling dat de leerlingen/ouders/school via een onlineplatform hun bestelling kunnen plaatsen en ook kunnen kiezen om een éénmalige betaling te doen of via een huuraanbod te werken.

De belangrijkste doelen van de garantie en de herstelprocedure zijn continuïteit en tijdsefficiëntie: Pickup & Return.

1. Continuïteit

Leerlingen moeten continu kunnen beschikken over een laptop. De leverancier zorgt voor een juiste en reparatieprocedure zodat de continuïteit richting ouders en onderwijsinstelling geborgd is. De interventie, zowel binnen als buiten garantie, is NextBusiness Day On-site. De opdrachtnemer moet hiervoor voldoende vervangstukken in stock voorzien voor het uitvoeren van deze herstellingen.

De verplichte NextBusiness Day On-site garantie houdt in dat een leerling nooit zonder toestel mag vallen. Ofwel wordt het toestel binnen de dag hersteld ofwel voorziet de leverancier voldoende reservetoestellen op school.

2. Aanmelden probleem: de taakbelasting voor de school moet minimaal zijn.

3. De opdrachtnemer moet een helpdesk voorzien waar men ook tijdens de schoolvakanties rechtstreeks kan naar bellen en waarbij een techniker beschikbaar is om herstellingen uit te voeren.

4. De afhandeling van de herstelling en tijdigheid hiervan is de verantwoordelijkheid van de leverancier en houdt rekening met vermelde doelen. De servicedesk bewaakt dagelijks deze aangemelde problemen en onderhoudt hierin het contact met zowel bestellers, leerlingen als de onderwijsinstelling.

5. Een klantspecifieke Image is per school aanwezig via een cloud gebaseerde image-oplossing. De inschrijver voorziet de mogelijkheid dat de toestellen volledig klaargemaakt worden door de diensten van de inschrijver met een image en voorziet daarbij de nodige informatie zodat de toestellen via beheerspakketten MDM zoals Intune en vergelijkbare programma's kunnen beheerd worden door de ICT-coördinator van de school. De image wordt samen met de school samengesteld.

6. Elke laptop wordt voorzien van een IDtagging, een duidelijke vermelding van het serienummer of naam van de leerling op de buitenzijde van het toestel. De leerlingaccount met bijhorend serienummer wordt gekoppeld aan de klantgegevens in de portal.

7. Structureel overleg met de school is essentieel.



3.1. Huurwaarborgsysteem

De huurder betaalt aan de voorkant - bij bestelling - een waarborg van 4 maandtermijnen. Op het einde van de looptijd van de huurovereenkomst wordt de gehuurde laptop geretourneerd, binnen een termijn van maximaal 4 weken nadat de huurovereenkomst is afgelopen. De laptop is in goede functionele staat, uitgezonderd slijtage en normale gebruikssporen. Na ontvangst van de laptop wordt de waarborg terug gestort.

Aankoopoptie in hoofde van de klanten (de leden, schoolbesturen van Katholiek Onderwijs Vlaanderen en aanverwante entiteiten en verenigingen zoals beschreven in haar statuten, met zetel binnen het Vlaams Gewest of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zie onderaan deel I 'Algemene bepalingen' van deel I van het bestek):

De klanten beschikken bij het einde van de looptijd van de huur, zoals rechtstreeks overeengekomen door de huurder en de leverancier, over de optie om de gehuurde laptops over te nemen aan een forfaitair bedrag t.b.v. 4 maal het oorspronkelijke maandelijkse huurbedrag. De klant deelt aan de leverancier uiterlijk 4 weken voor het verstrijken van de huurovereenkomst mee of deze aankoopoptie al dan niet wordt gelicht. Indien de klant voor het verstrijken van deze termijn niet meedeelt dat de optie wordt gelicht, zal de gehuurde laptop worden geretourneerd door de huurder aan de leverancier (zie supra). De klant is niet verplicht om de gehuurde laptops over te nemen. De klant regelt de eigendomsoverdracht rechtstreeks met de leerlingen en hun ouders (de huurders) die de betreffende laptops in hun bezit hebben op basis van de aflopende huurovereenkomst. De waarborg wordt desgevallend door de leverancier terugbetaald aan de huurder op het einde van de huurovereenkomst.

De huurders kunnen de gehuurde laptop niet overnemen van de leverancier bij het verstrijken van de huurovereenkomst en dienen bij aanvang van de overeenkomst aan te geven of zij verkiezen om de laptop aan te kopen, dan wel te huren.

3.2. Waarborgpakket

- De ondersteuning en garantie- en schadedekking loopt steeds vanaf het levermoment en kan dus buiten de looptijd van de raamovereenkomst vallen.
- De 4 jaar garantie omvat de kosteloze vervanging, inclusief lonen, handwerk en transportkosten, van alle onderdelen die gebrekkig bevonden worden ingevolge constructiefouten of abnormale slijtage (inclusief batterij en actieve pen) en dewelke niet toe te schrijven zijn aan een fout van de leerling (bv. Niet meer opstarten, interne fout...) worden opgenomen onder de garantievoorwaarden (inventaris garantiepakket).
- Voor elk gebrek vastgesteld in de gebruikte materialen en in de bouw van de producten/configuraties, is de opdrachtnemer verantwoordelijk en is hij verplicht dit te verhelpen.
- Er wordt een NextBusiness Day On-site garantie voorzien: de inschrijver voorziet in de aankoop/huurprijs van een toestel een volwaardige garantie en ondersteuning on site dienstverlening en onderhoud: next business day on site, pick-up & return, repair inclusief alle onderdelen en werkuren, swapmogelijkheid, helpdesk/support.
- De dienst omvat gratis haal- en brengservice (pickup en return service) van de reparatie op de onderwijsinstelling, en tijdens vakantieperiodes via het thuisadres. Er zijn dus geen extra voorrij-, onderzoeks- en arbeidskosten bij schade en reparatie.
- De opdrachtnemer is ertoe gehouden om binnen een zo kort mogelijke tijdsperiode herstellingswerken uit te voeren.
- Binnen het pakket hebben leerlingen minimum het recht op een vervangende laptop bij een reparatie of schade aan de eigen laptop. Indien de herstelling langer dan 24u duurt, dient een vervanglaptop beschikbaar te zijn zodat een leerling nooit zonder laptop kan vallen. Het



garantiepakket zorgt voor optimale ondersteuning en zekerheid voor zowel ouders/leerlingen als de school. De waarborg van de continuïteit van de laptop is dus zowel voor de onderwijsinstelling als voor de leerling een vereiste.

- De leverancier voorziet minimum in 2 vervangtoestellen per 100 gehuurde en/of aangekochte toestellen. Vanaf telkens +50, voorziet men 1 vervangtoestel extra. Er moeten steeds voldoende back-up reservetoestellen zijn zodat een leerling (ten laatste de dag nadien) ofwel met zijn eigen toestel ofwel met een vervangtoestel kan verder werken. Indien de bezettingsgraad van de vervangtoestellen >75%, zal de leverancier extra toestellen voorzien tot <75%.
- De batterijen in de aangeboden laptops moeten eveneens maximum 4 jaar gedekt zijn en garanderen een minimum capaciteit van 70 % gedurende de garantieperiode van 4 jaar.
- reparability : kapotte onderdelen kunnen gedurende de looptijd van het contract vervangen worden door gelijkwaardige of betere onderdelen.
- De inschrijver is voor het merk/ de merken die hij opneemt in zijn offerte een bevoorrechte partner. Dit wil onder andere zeggen dat hij zelf een technische helpdesk en technische service heeft die op eerste technische vragen kan antwoorden alvorens door te verwijzen naar de fabrikant.
- De mogelijkheid wordt voorzien dat de besteller een extra jaar garantie (pick-up & return, inclusief onderdelen en werkuren) kan aankopen, per maand opzegbaar aan dezelfde voorwaarden (zie inventaris, zeer uitzonderlijk, enkel bij overzitten). De verlengde waarborg van 1 jaar geldt dus op alle te vervangen onderdelen (dus ook op de batterij), inclusief schadedekking en optioneel diefstal/branddekking.
- De inschrijver vermeldt de prijzen voor de uitbreiding van de garantie in de inventaris.
- De herstellingen van de toestellen 'buiten garantie/ accidental damage' moeten eveneens 'next business day on site' na akkoord met de herstelling, hersteld worden. De toestellen moeten ofwel op school hersteld worden, ofwel afgehaald en teruggebracht worden.
- Bij herstelling 'Accidental damage ' geldt dezelfde waarborg op de te vervangen onderdelen en de uitgevoerde werken.
- De schadegevallen 'Accidental damage ' worden individueel behandeld. Als er meerdere defecten tegelijkertijd zijn en die geen verband houden met elkaar, wordt dat beschouwd als meerdere afzonderlijke schadegevallen.

Voor tablet iOS is er een afhandeling van defecten binnen 5 werkdagen na ophalen van het toestel wegens bestellen originele Apple wisselstukken.

Er wordt wel next business day on site voorzien door de leerling een vervangtoestel te bezorgen.

3.3. Schadedekking

Bij huur maakt een diefstal-en branddekking altijd onderdeel uit van de huurovereenkomst. Bij koop wordt dit als optie aangeboden.



4. Producten inventaris

4.1. Inventaris 'producten'

De inventaris bestaat uit een reeks producten waarvan de aanbestedende overheid veronderstelt dat die veel worden afgenomen door de scholen. De inventarisprijs dient afzonderlijk opgemaakt te worden per producttype. De inschrijver moet alle gevraagde producten invullen in de inventaris. De inschrijver voorziet de best mogelijke prijs.

Op het inventarisblad (bijlage III.B) worden alle prijzen van de types van toestellen in huur en koop ingevuld, aanvullend alle opties. Naast de aankoopprijs voor leerlingen wordt de huurprijs voor leerlingen over 48 maanden (4 jaar) en de huurprijs voor scholen over 48 maanden (4 jaar) ingevuld.

In de lijst met de inventarisproducten staat een laatste kolom waar de inschrijver extra kan toelichten indien nodig.

Er is voor elk perceel een inventaris:

- Windows laptops: bijlage IIIB_perceel1
- Chromebooks: bijlage III.B_perceel2
- Tablets iOS: bijlage III.B_perceel3

4.2. Inventaris 'buiten garantie'

De inschrijver noteert in deze inventaris 'buiten garantie/accidental damage' de kostprijs van deze meest voorkomende herstellingen of vervangingen, werkuren inbegrepen voor herstellingen van de volgende onderdelen : scherm schade, toetsenbordschade ,behuizingschade, scharnierschade, AC adapter connectie, vochtschade.

Hij vermeldt de forfaitaire herstellkosten all-in (aankoop onderdelen, werkuren, verplaatsingen, administratieve kosten) indien van toepassing.

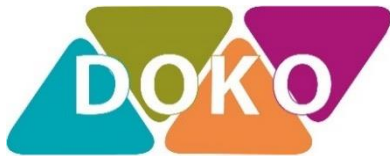
De prijzen worden ingevuld voor alle herstellingen buiten garantie met hun forfaitprijs, aangevuld met 'andere' dan vermeld in de inventaris (vb visuele schade bij poorten, pen, ..). 'Andere' wordt mee beoordeeld in het 'plan van aanpak herstellingen.'

Er is voor elk perceel een inventaris:

- Windows laptops: bijlage III.C_perceel1
- Chromebooks: bijlage III.C_perceel2
- Tablets: bijlage III.C_perceel3

5. Uitvoering van de opdracht

1. De inschrijver beschikt over een Nederlandstalige website waarop informatie betreffende toestellen, technische kenmerken, opties, ... kan geraadpleegd worden door elk schoolbestuur.
2. In overleg met de school wordt de levertermijn afgesproken via de deellofferte op maat.



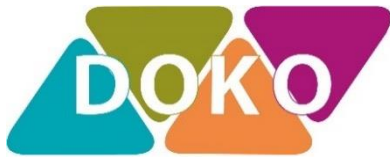
3. Transparante en duidelijke communicatie (brochure, infoavond of online) voor ouders/school/leerlingen is essentieel. Aan bod komen de specificaties, prijsstelling, demo platform/portaal en de service- en verzekeringsmogelijkheden.
4. De aankoop/huur gebeurt rechtstreeks door de leerling/ouders/school bij de leverancier via een webshop. De aanbieder voorziet naast een volledige betaling bij bestelling ook een mogelijkheid om met gespreide betaling te werken = huur. De inschrijver voorziet een huurwaarborg van 4 maanden.
5. Als een leerling in de loop van het schooljaar start in een school en dus een toestel aankoopt, verwachten we dat die over een toestel kan beschikken uit een reservevoorraad. Het aangekochte toestel wordt binnen de 2 weken na betaling door de leerling op school geleverd.
6. De kwaliteit van de geleverde diensten moet gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst minstens dezelfde zijn als aangeboden bij het indienen van de offerte.
7. Elke levering dient franco te gebeuren. Alle logistieke (en andere) kosten zijn inbegrepen in de prijs.
8. Verkeerde, beschadigde of niet conforme leveringen worden door de opdrachtnemer kosteloos teruggenomen.
9. De leverancier is verplicht iedere verpakking terug mee te nemen als de aanbesteder hierom vraagt. Onder 'verpakking' wordt verstaan: alle producten, vervaardigd van gelijk welk materiaal, die gebruikt worden voor het insluiten, beschermen en aanbieden van goederen bij de aanbesteder.
10. De apparatuur zal vrij zijn van gebreken, zowel op het vlak van design als van materiaal en constructie. De hardware zal minimaal voldoen aan de functies en karakteristieken zoals door VZW Doko in de technische beschrijving is opgenomen.
11. DOA: dead on arrival: een toestel dat defect is bij levering of in de 1^{ste} 6 maanden, wordt gratis door een gelijkaardig toestel vervangen.
12. Indien een bepaald product tijdens de garantieperiode tot hoogstens 3 maal voor moeilijkheden zorgt, dient de opdrachtnemer dit product te vervangen in plaats van te herstellen, en dit door een gelijkwaardig of beter product.
13. Ten laatste op het moment van de levering bezorgt de leverancier de school een volledig overzicht in digitaal formaat (.csv/xls) met de serienummers van de aangekochte toestellen.
14. De opdrachtnemer zendt uiterlijk binnen 1 maand na het verstrijken van een periode van 1 jaar na de aanvang van de raamovereenkomst een overzicht aan vzw DOKO met opgave van:
 - de gesloten deelopdrachten, met detail van
 - Klant en contactpersoon van de klant
 - Aanvangsdatum deelopdracht
 - Totale omzet per klant
 - de totale omzet over alle deelopdrachten heen.VZW Doko dient 1x per jaar, in CSV- of Excel-formaat, een complete lijst te ontvangen per e-mail met de aankopen die bij de opdrachtnemer werden geplaatst, en dat voor de hele duur van het contract.



15. De leverancier zorgt voor een performant gebruiksvriendelijk platform/portaal voor herstellingen waar school en ouders toegang op krijgen. De reparatietickets worden aangemaakt via dashboard van dit platform.
16. De financiële afhandeling van elke herstelling die valt onder accidental damage (opmaken / versturen van factuur / innen van het verschuldigde bedrag) gebeurt rechtsreeks met de leverancier.
17. De hersteller houdt een historiek van herstellingen bij. Elke afnemer van deze raamovereenkomst kan op vraag een gedetailleerde rapport ontvangen van de opdrachtnemer(beschrijving van aantallen en aard van de herstellingen die aan de toestellen werden uitgevoerd onder garantie, hoeveel in het eerste garantie jaar, tweede garantiejaar, ...)
18. Een totaal overzicht met aantallen en aard van de herstellingen onder garantie per type toestel ten opzichte van het totaal aantal bestelde producten in deze raamovereenkomst wordt op vraag aan VZW Doko bezorgd.
19. Defecten buiten garantie worden even snel opgelost als defecten binnen garantie.
20. De inschrijver voorziet in zijn aanbod dat de toestellen volledig klaargemaakt worden door de diensten van de inschrijver met een image en voorziet daarbij de nodige informatie zodat de toestellen via beheers pakketten (licentie MDM: mobile device management) zoals Intune, autopilot en vergelijkbare programma's kunnen beheerd worden door de ICT-coördinator van de school. De image wordt samen met de school samengesteld en is dus klantspecifiek en blijft beschikbaar in the cloud.
21. Bij chromebooks. Indien nodig vraagt de school voor google de vastgestelde eenmalige bijdrage voor de google management licenties
22. De ondersteuningstermijn voor google updates bij chromebooks (AEU) is minimum tot juni 2029.
23. Wanneer een toestel of onderdeel na verloop van tijd niet meer leverbaar is, dient de opdrachtnemer dit na ontvangst van de bestelling onmiddellijk te laten weten. De opdrachtnemer wordt er aan gehouden om een ander toestel of onderdeel, welk als technische opvolger kan beschouwd worden en minstens equivalent is aan het betreffende toestel of onderdeel, voor te stellen binnen de 5 werkdagen. Bij goedkeuring van de opvolger door VZW Doko dient de opdrachtnemer binnen zijn portaal binnen de werkdag volgend op deze goedkeuring de opvolger standaard aan te bieden.
24. Aan de offerte wordt duidelijke (beschrijvende) documentatie toegevoegd betreffende de toestellen (inhoud, afmetingen, technische kenmerken en duurzaamheid).
25. De producten die de opdrachtnemer voorstelt, moeten per levering allemaal van hetzelfde merk zijn.
26. Bij elk geleverd toestel wordt een gebruiksaanwijzing in de Nederlandse taal betreffende de werking, de installatie, de gebruikswijze, de inspectie en het onderhoud van het toestel toegevoegd.
27. Voor elk van de typeconfiguraties wordt nagegaan op welke wijze deze configuratie bij de inschrijver op de meest goedkope manier kan worden aangekocht. Indien de inschrijver een prijs-differentiatie hanteert voor standaardtoestellen ten opzichte van toestellen met aanpasbare configuraties, dan zal steeds de goedkoopste prijs worden gehanteerd bij de berekening.



28. We willen kansarme gezinnen beschermen tegen agressieve inningsmethoden. Armoede mag geen barrière zijn in het onderwijs, en armoede bestrijden is daarom een cruciaal en onmisbaar onderdeel van een zorg brede en kansenrijke school. In het kader van gelijkekansenbeleid worden de gegevens doorgegeven aan de school bij niet -betaling (na de eerste aanmaning) zodat de school samen met de ouders naar een oplossing kan zoeken.
- Openstaande facturen van een vorig schooljaar of van een broer/zus van het gezin leiden niet tot een blokkering en eis tot onmiddellijke afbetaling van de schulden;
 - De leerling/ouders ontvangen een aanmaning als de betaling niet gebeurt binnen de vastgestelde termijn.
 - Bij een 2^{de} aanmaning na 3 weken voorbij de vastgestelde termijn, zonder extra kosten, vraagt men om betaling en verwittigt men schriftelijk dat bij niet betaling binnen 3 weken na dit eerste schrijven de school zal verwittigd worden. Zo kan de school in overleg gaan en meewerken aan een oplossing.
 - De school wordt dus ingelicht 3 weken na de 2^{de} aanmaning; de school neemt contact op met de ouder(s). Eventueel bespreken extra afbetalingsplan door de school; de school brengt de leverancier verder op de hoogte van het voorstel. Een afbetalingsplan is steeds zonder extra kosten voor de school of de (ouders van de) leerling.
 - Na het niet innen na 6 weken, mag er een aangetekend schrijven vertrekken naar de ouder(s) zonder meerkost aan ouders en school.
 - De leverancier zal dit duidelijk aangeven in het contract met de ouders/leerling dat in het kader van gelijkekansenbeleid de gegevens doorgegeven worden aan de school bij niet -betaling zodat de school samen met de ouders naar een oplossing kan zoeken.
 - De school staat enkel borg voor - na het doorlopen van voorafgaande procedure – niet geïnde facturen als er meer dan 5% van de facturen niet kan geïnd worden. Blijft het totaal aan niet inbare facturen onder 5% van de totale omzet per schoolbestuur, dan is dit voor risico van de leverancier.
 - De leverancier kan – na het doorlopen van de hiervoor bepaalde procedure - overgaan tot een minnelijke en/of gerechtelijke invordering ten aanzien van de (ouders van de) leerling, evenwel mits voorafgaande, schriftelijke goedkeuring door de school. De school moet steeds de mogelijkheid hebben om invordering te weigeren, waarbij de school zal instaan voor betaling van de factuur ten aanzien van de leverancier, en alsdan de schuldvordering van de leverancier overneemt, met behoud van wat volgt.
 - Minnelijke invorderingen zijn onderworpen aan de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.
 - Bij een minnelijke invordering (dit is het inschakelen van een advocaat of incassobureau) bedragen de bijkomende kosten voor de (ouders van de) leerling, maximaal 30% van het basisbedrag.
 - De kosten ten gevolge van een gerechtelijke invordering mogen nooit hoger zijn dan het ingevorderde basisbedrag.
 - De leverancier dient per deelopdracht (dus per school) (met uitzondering van huur rechtstreeks door de school) een sociaal fonds aan te leggen door op elk factuurbedrag een marge te vragen en te innen van 1% van het factuurbedrag. De aldus bekomen bedragen wordt gedurende de looptijd van de deelopdracht beheerd door de leverancier. De school kan dit fonds aanspreken door de leerlingen die zij – vooraf (bij de bestelling) of achteraf (bij



niet betaling) aanduidt geheel of gedeeltelijk vrij te stellen van betaling, waarbij het fonds instaat voor de betaling aan de leverancier. De school dient op elk ogenblik inzage te kunnen krijgen in de samenstelling van het fonds. Een eventueel positief saldo van het fonds op het einde van de deelopdracht, komt ten goede aan de leverancier.

29. Jaarlijks kan er een evaluatie plaatsvinden met de school.

30. Alle communicatie verloopt in het Nederlands, ook na gunning.

OFFERTE: De inschrijver dient de kolommen van de hierna vermelde tabellen in te vullen in het Excel-document gevoegd in BIJLAGE III.A_perceel1, BIJLAGE III.A_perceel2, BIJLAGE III.A_perceel3.

Daarnaast voegt de inschrijver de gebruikelijke technische informatie bij zijn offerte waarin wordt aangetoond dat aan de hierna vermelde eisen is voldaan.

INVENTARIS BIJLAGE III.A_perceel1 laptops

- 1) Laptop1 11,6" clamshell minimum Celeron quad core laatste generatie of gelijkwaardig
- 2) Laptop1 11,6" touchdevice minimum Pentium quad core laatste generatie of gelijkwaardig
- 3) Laptop1 14" clamshell i3 laatste generatie of gelijkwaardig
- 4) Laptop2 14" clamshell i5 laatste generatie of gelijkwaardig
- 5) Laptop2 15,6" clamshell i5 laatste generatie of gelijkwaardig
- 6) Laptop2 14" i5 laatste generatie convertible touchscreen
- 7) Laptop3 15,6" clamshell i7 laatste generatie of gelijkwaardig
- 8) Laptop3 13,3" i7 laatste generatie of gelijkwaardig, convertible touchscreen

INVENTARIS BIJLAGE III.A_perceel2 chromebooks

- 1) Chromebook 1 11,6" (Celeron dual core of gelijkwaardig)
- 2) Chromebook 2 11,6" (Celeron dual core of gelijkwaardig, convertible touchscreen)
- 3) Chromebook 2 11,6" (Celeron dual core of gelijkwaardig, convertible touchscreen, inclusief actieve pen)
- 4) Chromebook 3 11,6" (Celeron quad core of gelijkwaardig, convertible touchscreen, , inclusief actieve pen)

INVENTARIS BIJLAGE III.A_perceel3 tablets

- 1) Pakket 1 10,2" 64bit met standaard beschermhoes
- 2) Pakket 2 10,2" 64bit met robuuste beschermhoes
- 3) Pakket 3 10,2" 64bit met toetsenbord beschermhoes
- 4) Pakket 4 10,2" 256GB met standaard beschermhoes
- 5) Pakket 5 10,2" 256GB met robuuste beschermhoes
- 6) Pakket 6 10,2" 256GB met toetsenbord beschermhoes



6. DUURZAAMHEID

Doko hecht belang aan duurzame aankopen. Daarom staan in de basisvereisten van dit bestek al zaken opgenomen over de kwaliteit, garantietermijn, mogelijkheid van upgraden en uitbreiden voor laptops A-merken (keuringen kunnen systematisch worden uitgevoerd. Daarnaast stellen we hoge eisen aan ecologische, sociale en ethische aspecten bij de productie en het energieverbruik van de toestellen. De certificering is het instrument bij uitstek voor elke organisatie die een leiderschapspositie wil opbouwen in hun benadering van duurzaamheid en IT-producten.

1. Laptops A-merken moeten zo zijn ontworpen dat het geheugen en de harde schijf eenvoudig te bereiken is en kan worden vervangen.
2. Alle toestellen moeten cumulatief voldoen aan verlenging levensduur van het toestel:
 - Degelijkheid product: val- en temperatuurbestendigheid via MIL SPEC 810G
 - Batterijduur en vervangbaarheid
 - Beschikbaarheid van vervangende onderdelen en onderhoudshandleidingen
 - Gestandaardiseerde aansluitingen
3. Alle verpakkingen moeten recycleerbaar zijn en verwijderd en terug meegenomen bij levering.

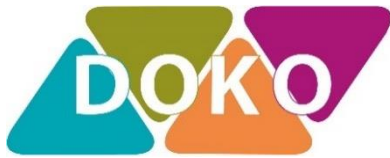
7. Webapplicatie

De inschrijver beschikt over een Nederlandstalige website waarop aangeboden types, opties, goedgekeurde inventarisartikelen kunnen geraadpleegd en besteld worden.

Per deelcontract wordt een webshop geactiveerd waar ouders/ leerlingen/school hun bestelling kunnen plaatsen. Het waarborgpakket wordt direct bij bestelling van de laptop afgesloten door de besteller. Hierin zit standaard een waarborg van 4jaar en een keuze-optie mogelijke uitbreiding garantie +1 jaar. Elke school moet kunnen beschikken over een eigen login en de mogelijkheid om meerdere facturatie- en leveringsadressen per gebruiker (bv voor school met meerdere vestigingsplaatsen) in te kunnen stellen.

8. Garant staan voor veiligheid

1. De opdrachtnemer moet voldoen aan alle wettelijke bepalingen.
De opdrachtnemer stelt alle informatie ter beschikking op vraag van de interne dienst van de klant.
De chauffeur moet over de nodige bekwaamheidsdocumenten beschikken om een veilige ophaling/levering te garanderen.
2. Op eender welk tijdstip tijdens uitvoering van de opdracht moet de opdrachtnemer de nodige documenten aan de aanbestedende overheid en aan de klant kunnen voorleggen.



3. De opdrachtnemer is aansprakelijk voor de door hem gebruikte uitvoeringsmiddelen, methodes en materialen en hij moet op zijn kosten en risico's de nodige maatregelen treffen om ongevallen en schade te vermijden. Hij zal aansprakelijk gesteld worden voor alle schade veroorzaakt door uitvoering van de diensten, zowel tegenover de school waar op dat ogenblik geleverd en/of afgehaald wordt als tegenover derden.
4. Tevens levert de dienstverlener het bewijs van geldige verzekering bij aanvang van het contract:
- burgerlijke aansprakelijkheid - arbeidsongevallen – beroepsaansprakelijkheid

9. Klachtenbeheer

- 9.1.1. De dienstverlener krijgt maximaal 2 werkdagen de tijd om een reactie te geven op een klacht. De reactie moet minimaal volgende info bevatten:
 - Verklaring/verduidelijking (reden) waarom de klacht zich heeft voorgedaan
 - De nodige acties die zullen ondernomen worden om de klacht te verhelpen;
 - De termijn waarbinnen deze acties voltooid zullen worden.
- 9.1.2. Wanneer de klacht niet door de dienstverlener wordt geaccepteerd moet deze de nodige toelichting geven waarom hij deze niet wenst te aanvaarden.

De dienstverlener dient één centraal elektronisch meldpunt aan te maken waarnaar de klachten kunnen verzonden en behandeld worden.

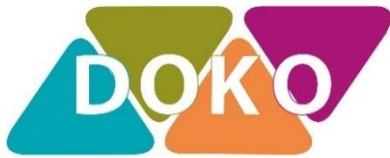
In zijn offerte legt de dienstverlener tevens uit hoe zijn huidige klachtensysteem werkt en in het bijzonder op welke manier zij er voor zullen zorgen dat klachten geen structureel karakter krijgen, m.a.v. zich regelmatig herhalen.

10. Loyaliteitsprogramma voor personeelsleden toegetreden klanten

De personeelsleden van de school hebben de mogelijkheid om aan dezelfde voorwaarden als in dit bestek beschreven te huren/kopen.

Personeelsleden van de schoolbesturen kunnen jaarlijks minimum 1 toestel voor thuisgebruik aankopen/huren aan de prijzen van deze raamovereenkomst. De relatie tussen inschrijver en personeelslid gebeurt rechtstreeks. D.w.z. dat personeelsleden hun bestelling rechtstreeks plaatsen bij de inschrijver.

De inschrijver voorziet hiertoe een bestelprocedure die de bestellende persoon ontzorgt. Dit kan een bestelformulier zijn dat de personeelsleden kunnen downloaden en afgedrukt en ingevuld terugbezorgen aan de opdrachtnemer of een online bestelplatform met authenticatie



waarlangs kan besteld worden. De inschrijver voorziet in zijn offerte een uitgebreide beschrijving van de weg en modaliteiten.

De inschrijver kan daarbovenop nog een commerciële garantie voorzien, uitgeschreven door de inschrijver zelf of door de fabrikanten. Deze commerciële garantie beperkt in geen enkel opzicht de wettelijke garantie. De inschrijver beschrijft omstandig wat de commerciële garantie inhoudt of verwijst hiervoor naar een publiek toegankelijke locatie (online).

De leveringsvoorwaarden voor dit loyaliteitsprogramma wordt bij de sluiting van de deelopdracht met het betrokken schoolbestuur afgesproken.

De aankoopcentrale of toetredend schoolbestuur kan NOOIT aansprakelijk gesteld worden tot betaling van geleverde goederen aan personeelsleden.