DEEL III. TECHNISCHE bepalingen

Algemeen

Inhoud van deze raamovereenkomst: levering van knutsel- en educatief materiaal

In deze raamovereenkomst gaat het enkel over knutsel- en educatief materiaal. Enkel deze materialen mogen in de catalogus voorkomen. Onder knutselmateriaal verstaan we, de materialen die nodig zijn voor het vervaardigen van decoratieve werken met diverse materialen. Onder educatief materiaal verstaan we leermiddelen, lesmaterialen die bijdragen aan de ontwikkeling van het kind. Het zijn hulpmiddelen om de ontwikkelingsdoelen te behalen.

In bijlage I.5 kan u een opsomming vinden, in hoofdcategorie en subcategorie, van wat we verstaan onder knutsel- en educatief materiaal.

Kernassortiment/inventaris

De inventaris bestaat uit een reeks basisproducten waarvan de aanbestedende overheid veronderstelt dat die veel worden afgenomen door de scholen, alsook door de instellingen van de Broeders van Liefde. De inschrijver vermeldt zowel de eenheidsprijzen zonder korting als met korting.

Garant staan voor veiligheid

De opdrachtnemer moet voldoen aan alle wettelijke bepalingen.

De chauffeur moet over de nodige bekwaamheidsdocumenten beschikken om een veilige levering te garanderen.

Op eender welk tijdstip zowel voor gunning als tijdens uitvoering van de opdracht moet de opdrachtnemer de nodige documenten aan de aanbestedende overheid en aan de klant kunnen voorleggen.

Alle fiches dienen ook steeds beschikbaar te zijn voor onze deelnemende klanten gedurende de hele looptijd van deze raamovereenkomst.

Aanspreekpunt (SPOC)

De opdrachtnemer duidt een SPOC aan. Hij zal het aanspreekpunt zijn voor de 2 aanbestedende overheden. De SPOC vertegenwoordigt de opdrachtnemer. Deze aangeduide persoon, is verantwoordelijk voor de goede samenwerking en de opvolging van afspraken, het bijwonen van opvolgvergaderingen, … Tevens wordt voorzien in 1 back-up van de SPOC. Deze aangeduide personen blijven, bij voorkeur, gedurende de gehele overeenkomst dezelfde personen. Deze persoon is ook het centrale aanspreekpunt met vragen omtrent facturatie, bestellingen, ... . Een (backup-)SPOC kan tijdens de looptijd van de overeenkomst alleen vervangen worden mits akkoord van de aanbestedende overheden.

Transitie

De aanbestedende overheden hechten grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de raamovereenkomst.

Elke transitiefase wordt per entiteit opgestart. Elke klant heeft een leidend ambtenaar, al kan het gebeuren dat een leidend ambtenaar verantwoordelijk is voor meerdere entiteiten. De operationele contacten, met de entiteiten (de communicatie over de transitieplannning, enz;) verlopen tussen de leidend ambtenaar van elke entiteit apart.

De opdrachtnemer zal aan elk van de aanbestedende overheden het overzicht geven van de lopende transitieprojecten met een nader te bepalen frequentie.

De aanbestedende overheden behouden het recht om personen die belast zijn met de opdracht te laten vervangen, indien de samenwerking, naar het oordeel van de aanbestedende overheid, niet goed verloopt. Hij zal hiervoor een formeel verzoek richten aan de accountmanager.

 Bestellingsmodaliteiten

De opdrachtnemer stelt de ingevulde inventaris, de ingediende pdf catalogus en de catalogus- Excelprijslijst, zowel in papier als digitaal, ter beschikking van de klant die hierom vraagt. De opdrachtgever zal deze documenten én de inventaris ook beschikbaar maken op een beveiligde website, waartoe enkel de klanten toegang hebben.

Het is mogelijk om per voorziening een afzonderlijke bestellijst op te maken zodat enkel die voorziening uit die ene bestellijst bestellingen kan plaatsen.

Decentraal bestellen en leveren (dit kunnen meerdere locaties binnen hetzelfde afleveradres zijn) is mogelijk voor alle klanten zoals die in dit bestek zijn opgelijst. Indien in de loop van de uitvoering het aantal te bedienen locaties zou wijzigen, zal het gebeurlijk in min of meer geen aanleiding geven tot een prijsverhoging. Leveringen op bijkomende leveringsplaatsen zijn altijd mogelijk.

In de bestelapplicatie is duidelijk zichtbaar of een product behoort tot het kernassortiment of het catalogus assortiment. De opdrachtnemer is ten allen tijde verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de digitale bestelapplicatie en de online productencatalogus.

De aankoopcentrale wordt door de opdrachtnemer op de hoogte gehouden van alle lopende bestellingen binnen de raamovereenkomst. De inschrijver dient er in zijn prijsbepaling rekening mee te houden dat hij de nodige rapportering aangaande het gebruik van de raamovereenkomst dient te voorzien indien hij de opdrachtnemer wordt. De opdrachtgever wenst op regelmatige basis voor deze raamovereenkomst een overzicht te ontvangen van de geplaatste bestellingen en de geleverde prestaties. Indien de opdrachtgever erom verzoekt ontvangt hij voor deze raamovereenkomst (voor elk perceel) een overzicht van de geplaatste bestellingen en de geleverde prestaties. Tijdens het eerste contractjaar wordt er per semester een managementrapport opgesteld. Na een gunstige evaluatie wordt er tijdens het 2de contractjaar jaarlijks een managementrapport opgesteld. Tussentijdse rapporteringen blijven mogelijk op vraag van de toezichthouder van de opdrachtgever.

In de managementrapportage staan minimaal de volgende gegevens vermeld:

* een omzetoverzicht per voorziening/school;
* een detail per voorziening/school met het detail van het artikelnummer, de omschrijving, het aantal en de omzet hiervan per voorziening/school;
* de cumul van de hele groep Broeders van Liefde apart en DOKO apart, op artikel niveau met daarin het merk (fabrikant), het aantal en de omzet;

Leveringsmodaliteiten

De klanten/ scholen kunnen voor de start van elk schooljaar grote bestellingen plaatsen. De opdrachtnemer voorziet voldoende capaciteit om deze grote bestellingen te kunnen uitvoeren. De wijze van levering wordt afgesproken tussen school en opdrachtnemer. Per school en per klas wordt er een bestellijst opgemaakt in het voorjaar waarbij de opdrachtnemer garandeert dat de levering uiterlijk op 25 augustus voor het betreffende schooljaar volledig uitgevoerd is. Einddatum wordt tussen de opdrachtnemer en de individuele school verder gestipuleerd. De leveringen kunnen per klaslokaal uitgesorteerd gebeuren (‘delivery to the desk’). De opdrachtnemer moet deze mogelijkheid voorzien. Leveringen kunnen ook gebeuren op pallet in het gebouw (gelijkvloers) al dan niet voorverpakt

De levering en het ter plaatse afladen gebeurt door de opdrachtnemer op zijn kosten. De opdrachtnemer zorgt er met andere woorden voor dat het voertuig voorzien is van de vereiste uitrusting voor behandeling van de goederen en dat de bestuurder beschikt over een transportmiddel om de bestelling in het aangeduide lokaal af te leveren. De opdrachtnemer vergewist zich van de toegankelijkheid van de leveringsplaats met transportvoertuigen en transportmiddelen.

Gelijktijdige leveringen op éénzelfde plaats, maar voor een verschillende besteller (aanbesteder), worden afzonderlijk verpakt.

Indien de opdrachtnemer, ondanks de gemaakte afspraken, om de één of andere reden verhinderd wordt de goederen te leveren, stelt hij de op de bestelbon vermelde contactpersoon hiervan onmiddellijk in kennis. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aflevering van de producten op het juiste adres, bij de op de bestelbon aangegeven persoon. De (afgetekende) leveringsbon (duidelijk leesbaar) geldt als bewijs.

Ten allen tijde zullen tijdens het vervoer en bij de levering alle nodige voorzorgsmaatregelen getroffen worden. Het lossen, het uitpakken en ter plaatse brengen van de goederen geschiedt door toedoen en ten laste van de leverancier in de bergplaatsen van de opdrachtgever, aangeduid door de verantwoordelijke van de leveringsplaats.

Indien tijdens het vervoer of bij de levering schade veroorzaakt wordt door de leverancier of zijn vervoerder, zullen de beschadigde goederen geweigerd worden en moeten zij onmiddellijk op kosten van de leverancier vervangen worden.

De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat indien één of meerdere artikelen niet leverbaar is/zijn binnen de afgesproken levertijd of niet voldoen aan de afgesproken kwaliteit, een alternatief artikel wordt aangeboden met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau en voor maximaal dezelfde prijs als het artikel dat niet leverbaar is. Hiervoor zal de opdrachtnemer per geval toestemming vragen aan de besteller.

Uitvoering opdracht

Bij aankomst meldt de chauffeur zich standaard aan bij de hoofdingang en verwijst hij/zij naar de “contactpersoon” van de school.

Soms is echter een andere ingang gemakkelijker en veiliger en kan op voorhand een afspraak gemaakt worden met de “contactpersoon” van de school.

Voor de eerste levering van deelnemende klant (schoolbestuur) op een nieuwe leveringsplaats zal er op voorhand met de “contactpersoon” van de klanten afgesproken worden via welke methode hij wenst te werken.

De opdrachtnemer zorgt kosteloos voor het afvoeren van verpakkings- en afvalmateriaal.

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.

Administratie

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het vervullen van alle administratieve formaliteiten.
Er is geen verplichting om grote hoeveelheden aan te kopen. Veel scholen hebben weinig opslagruimte.

Voor de vzw DOKO:

Per kwartaal wordt een financieel overzicht (excel-bestand) van de geleverde goederen bezorgd aan de aankoopcentrale. Volgende gegevens worden minimaal op dit overzicht vermeld:

* Datum levering
* Naam school + naam vzw, adres
* Korte omschrijving geleverde goederen,
* Aantal geleverde goederen,
* Eenheidsprijs artikel+ totaal bedrag
* Bedrag van de factuur excl btw.

Deze gegevens moeten digitaal aangeleverd worden binnen de 21 dagen na het eind van elk kwartaal aan ro.doko@katholiekonderwijs.vlaanderen voor het Katholiek Onderwijs Vlaanderen

Klachtenbeheer

De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over de levering van de bestelde producten en de dienstverlening.

Er is één telefonisch en één email meldpunt voor verstoringen of klachten, welke tijdens werkdagen bereikbaar is van 08.30 uur tot 18.00 uur.

Bij melding van klachten over de dienstverlening volgt er op werkdagen binnen 24 uur een reactie van de opdrachtnemer. Van alle ontvangen klachten over de dienstverlening dient op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is.

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.

Wanneer de klacht niet door de opdrachtnemer wordt geaccepteerd moet deze de nodige toelichting geven waarom hij deze niet wenst te aanvaarden.

De aanbestedende overheid verwacht dat de retourprocedure op een simpele en efficiënte manier, kosteloos wordt afgehandeld door de opdrachtnemer; waarbij producten tot 30 kalenderdagen na ontvangst kunnen aangeboden worden voor retour. Het kan dan gaan om: verkeerde bestelling, verkeerde levering, beschadigde (om)verpakking of een ander gebrek.

Algemene en specifieke eisen kwaliteit

De kwaliteit en de samenstelling van de aangeboden producten moeten voldoen aan alle wettelijke voorschriften. Alle producten moeten van een degelijke kwaliteit zijn en vervaardigd zijn uit stevig materiaal dat gebruiksvriendelijk is voor kleuters en kinderen. Kindvriendelijkheid van de materialen zijn van uiterst belang. Daarbij hoort onder andere ook de uitwasbaarheid van de aangeboden verven, stiften en wasco’s.

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.

Beschrijving catalogus

Indien de contractant artikelen binnen het voorwerp van deze overeenkomst én onder de vlag van de raamovereenkomst maar buiten catalogus aanbiedt, zal dit beschouwd worden als een zwaarwichtige inbreuk die aanleiding kan geven tot ambtshalve maatregelen overeenkomstig artikel 47 KB Uitvoering.

Producten die zouden voorkomen in de catalogus worden door de aanbestedende overheid geschrapt en worden zodoende niet vergeleken, indien deze aan één of meerdere van volgende criteria voldoen:

* niet passen binnen de behoefte van de aanbestedende overheid of haar leden;
* geen verband houden met het voorwerp van de opdracht;
* geen marktconforme prijs hebben;
* niet duurzaam, onveilig of onvoldoende kwalitatief zijn.

De inschrijver is in staat om ook andere kantoorartikelen te leveren die niet in het Prijzenblad zijn vermeld. Aanvullend geldt dat, indien er een artikel wordt besteld uit dezelfde "hoofdcategorie" (bijvoorbeeld wanneer plakkaatverf 1l blauw is aangeboden met een kortingspercentage van 10%), deze korting op alle artikelen is uit deze "hoofdcategorie" van toepassing is, zoals bijvoorbeeld: "vingerverf 1l paars" of “kinderpenseel”).

De catalogus wordt ingediend samen met een prijslijst van alle catalogus-artikelen aangeleverd in Excel-formaat en in pdf-formaat, waarbij voor elk artikel duidelijk verwezen wordt naar een artikelnummer in de catalogus en eventueel de post van de inventaris.