



TECHNISCHE BEPALINGEN

Voorwerp van de opdracht	Raamovereenkomst met meerdere distributeurs voor de levering van leermateriaal voor het basisonderwijs en het buitengewoon basisonderwijs
Referentie	DOKO-2022_KDS_004
Type opdracht	Overheidsopdracht voor leveringen
Plaatsingsprocedure	Openbare procedure
Aanbestedende overheid	Diensten ter Ondersteuning van het Katholiek Onderwijs vzw (DOKO)
Contactpersoon	Kristine De Saeger kristine.desaeger@katholiekonderwijs.vlaanderen

1. SCOPE VAN DE OPDRACHT

De opdracht betreft een raamovereenkomst met meerdere distributeurs voor de levering van leermiddelen zoals handboeken, werkboeken, leerboeken, leesboeken, agenda's, ...handleidingen leerkracht en een (aan een methode gekoppeld) leermateriaal voor het basisonderwijs en het buitengewoon basisonderwijs.

Er mogen in geen geval artikelen aangeboden worden van volgende artikelgroepen: Knutsel- en educatief materiaal, school- en kantoomateriaal en kantoormeubilair. Hiervoor zijn reeds andere raamovereenkomsten afgesloten.

2. ALGEMEEN

2.1. Algemeen

De aanbestedende overheid wenst een raamovereenkomst af te sluiten met een looptijd van 2 jaar, met maximaal tweemaal een verlenging van één jaar.

Er zijn op 1/2/2022 507 schoolbesturen/vzw's en 1572 scholen die Nederlandstalig katholiek basisonderwijs en buitengewoon onderwijs aanbieden in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Aantal leerlingen:

koepel	Kat.Ond.Vla.
--------	--------------

Rijlabels	Som van aantal inschrijvingen op 1-02
Buitengewoon kleuteronderwijs	1403
Buitengewoon lager onderwijs	13099
Gewoon kleuteronderwijs	130463
Gewoon lager onderwijs	234355
Eindtotaal	379320

Koepel	Katholiek Onderwijs Vlaanderen
Schooljaar	2021-2022

OnderwijsNiveau	OnderwijsSoort	Som van AantalScholen	Som van AantalVestigingsplaatsen
Basisonderwijs	Buitengewoon onderwijs	119	147
	Gewoon onderwijs	1449	2131

Het adres van de maatschappelijke zetel van een schoolbestuur kan verschillend zijn van de leveringsplaats(en) van de schoolboeken.

De vestigingsplaatsen van het basisonderwijs zijn terug te vinden op:

<https://data-onderwijs.vlaanderen.be/onderwijsaanbod>

Aantal scholen (instellingsnummers) basisonderwijs per bisdom/provincie (gegevens 15/11/2022):

Bisdom	Buitengewoon onderwijs	Gewoon onderwijs
Antwerpen	22	300
Brugge	29	297
Gent	28	337
Hasselt	19	208
Mechelen-Brussel	21	311

Aantal leerlingen (opgesplitst in kleuter (KO) en lager (LO))

Bisdom	BKO	BLO	KO	LO	Eindtotaal
--------	-----	-----	----	----	------------

Antwerpen	330	2.790	30.317	59.020	92.457
Brugge	282	3.153	25.566	49.008	78.009
Gent	341	3.194	30.744	61.110	95.389
Hasselt	322	3.742	17.838	35.086	56.988
Mechelen-Brussel	244	2.184	28.563	54.375	85.366
Eindtotaal	1.519	15.063	133.028	258.599	408.209

3. SITUATIE

(Bu)Basisscholen willen bij een distributeur hun jaar- en deelbestellingen kunnen plaatsen. De schoolbesturen zijn onderhevig aan de wet op de overheidsopdrachten en Doko moet, gezien de omvang van de opdracht, Europees aanbesteden.

Omdat elke leermethode uniek is en elke uitgeverij zijn eigen methode heeft, kiezen sommige scholen om alle methode gekoppeld leermateriaal van alle uitgeverijen samen te distribueren door 1 leverancier. De distributeur zorgt dat alles samen wordt geleverd en zelfs kan worden geleverd met extra dienstverlening fijndistributie per leerjaar. Zoals gebruikelijk is in deze markt, zullen de distributeurs hun kortingspercentages die ze kunnen hanteren, bekend maken.

4. UITVOERING VAN DE OPDRACHT

4.1. Definities

Jaarbestelling: De jaarbestelling is de bestelling die de school (voor levering op de school) of de vzw (gecentraliseerd levering op 1 locatie) doet in de maanden maart-april-mei (jaar X) voor het schooljaar X+1. Op de waarde (zonder btw) van deze jaarbestelling wordt het overeenkomstige kortingspercentage Y toegepast (zie tabel kortingspercentages op offerteformulier). De jaarbestelling wordt bij tijdige bestelling begin juli "jaar X" geleverd, tenzij uitdrukkelijk anders wordt gevraagd en overeengekomen bij de bestelling.

Bijbestelling: elke nieuwe bestelling buiten de jaarbestelling met een levertermijn van max 10 kalenderdagen tenzij anders overeengekomen bij bestelling. Op deze deelbestelling wordt hetzelfde kortingspercentage toegepast als bij de jaarbestelling van het overeenkomstige schooljaar X+1.

Nalevering: indien bestelling niet compleet kan worden geleverd en er dus meerdere leveringen zullen plaatsvinden voor de initiële bestelling (vb. uitgeverij kan nieuwe methode niet volledig opleveren en beslist om deze in meerdere delen op te leveren). Bij de levering wordt een deelfactuur opgemaakt waarin enkel de reeds geleverde producten zijn opgenomen en in aanmerking komen voor betaling. Deze nalevering is gratis.

Jaarbestellingen:

1. Onder elke categorie omschrijft men in de inventaris het aanbod dat kan worden geleverd. Vb atlas, agenda, leesboek, methodeleesboek... behoort tot categorie ...
2. Een schoolbestelling kan niet worden opgesplitst tussen de 2 raamovereenkomsten (distributeur of rechtstreeks bij uitgeverij).
3. De school kan bestellen in bulk of vraagt een extra dienstverlening via fijn distributie. Bij fijn distributie gebeurt de levering gesorteerd per leerjaar en niet per klas, tenzij sortering per klas als extra gratis dienst wordt aangeboden (zie GC II.2 dienstverlening buiten het bestelproces).
4. De boeken worden geleverd en niet uitgepakt of niet verder gesorteerd tenzij bij de extra dienstverlening fijndistributie worden de boeken per leerjaar verpakt/in dozen geleverd.
5. Men voorziet mogelijks in een vroegboekorting indien men bestelt de laatste maandag voor de paasvakantie. De belevering zal gebeuren 30 dagen na besteldatum of in onderling overleg met de opdrachtgever.
6. De leverancier is verplicht om de scholen op de hoogte te houden ivm de specifieke leveringsdata. Een bestelling wordt geleverd binnen de standaard leveringstermijn van 30 dagen.

Nabestellingen:

7. De maximale leveringstermijn van een nabestelling bedraagt 10 werkdagen behalve voor boeken in herdruk, nieuwe artikelen, artikelen die niet voorradig zijn. De leveringstermijn vangt aan op de dag van de bestelling, indien de bestelling verzonden is voor 15u.
8. Retourzending: Indien de school fout besteld, is zij verantwoordelijk. Retourzending van overtollige boeken is in principe niet mogelijk tenzij de school in onderling overleg met de distributeur tot een compromis komt om de overtollige boeken van deze school terug te nemen. De terugname wordt samen met de boekenverantwoordelijke gecontroleerd en nadien zo snel mogelijk gecrediteerd aan de school.
9. Alle beschadigde, onvolledige en verkeerd ingebonden boeken worden zonder bijkomende kosten teruggenomen en/of geruild.
10. Transportkosten. De opdrachtnemer staat in voor de transparantie van de vervoerskosten per jaarlevering , maar ook voor bijbestellingen en retourzendingen (indien fout bij de school ligt). De opdrachtnemer geeft per perceel een volledig overzicht van alle transportkosten die verbonden zijn aan een levering. Het gaat hierbij om de jaarlevering, de bijbestellingen en retourzendingen (indien de school foutief bestelt). De inschrijver bepaalt per perceel de transportkosten voor elk type transport (palletbox, pallet, doos, enveloppe,...). Hij omschrijft in de inventaris per soort transport en gewicht zijn transporttarieven excl BTW. Hij vermeldt ook wanneer er gratis kan worden geleverd (vb. vanaf bepaalde grootte van de bestelling). Hij vermeldt hoe portkosten worden verrekend (inclusief, zonder portkosten vanaf bepaald bedrag, afzonderlijk op basis van gewicht, ...)
11. De aanbesteder heeft voorafgaandelijk aan de verspreiding van het bestek een gemiddelde fictieve schoolbestelling vast gelegd en zal met de door de inschrijver opgegeven transportkosten deze schoolbestelling invullen. Het aldus bekomen totaalbedrag van transportkosten, zal worden vergeleken en dit ter beoordeling van onderhavig gunningscriterium. Hij vermeldt alle transportprijzen in de inventaris(excl btw). De opdrachtnemers kunnen geen kosten aanrekenen voor transport/retour, andere dan deze die uitdrukkelijk vermeld worden in de inventaris
12. SPOC:
De opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan binnen de onderneming die beschikbaar is voor de aanbesteder Doko via telefoon en e-mail, Bij wijziging van de contactpersoon, dient de opdrachtnemer, de aanbesteder en de aankoopcentrale hiervan onverwijld in te lichten en een

tweede contactpersoon aan te stellen (back-up).

EN

De opdrachtnemer stelt één vaste SPOC (klantendienst) aan binnen de onderneming die beschikbaar is voor de klanten (scholen) via telefoon en e-mail, gedurende de looptijd van de opdracht. De maximum responstermijn bedraagt 5 werkdagen.

13. Leveringen. Voor de eerste levering van een deelnemende klant op een nieuwe leveringsplaats zal er op voorhand met de "contactpersoon" van de klanten afgesproken worden via welke methode hij wenst te werken.
14. Alle goederen moeten geleverd worden op het adres aangegeven door de klant, op een schooldag van 8u tot 17u, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders aangegeven door de klant.
15. De opdrachtnemer zal bij de leveringen/ophalingen rekening houden met de plaatselijke verkeerssituatie en de uren dat leerlingen/ouders kunnen toekomen/vertrekken van de school.
16. Bij aankomst meldt de chauffeur zich standaard aan bij de hoofdingang en verwijst hij/zij naar de "contactpersoon" van de school.
17. Soms is echter een andere ingang gemakkelijker en veiliger en kan op voorhand een afspraak gemaakt worden met de "contactpersoon" van de school. De plaats van de levering is voorbij de schoolpoort/schoolingang of in overleg met de opdrachtgever.
18. Alle ingangen/uitgangen moeten steeds vrij blijven evenals toegangen tot verdiepingen en brandpreventiemiddelen.
19. Eventuele tekortkomingen/gebreken melden ten laatste 30 dagen na levering (wettelijke verificatietermijn).
20. Indien de distributeur geen korting krijgt vanuit de uitgeverij, kan de distributeur geen korting aan de klant geven. De distributeur moet aan Doko kunnen bewijzen wanneer er geen korting kan worden toegekend.
21. Indien licenties oefenplatform kunnen besteld worden, voorziet men automatisch gratis Update.

4.2. Administratie

22. De bestellingen gebeuren op afroep.
23. De aankoop van leermiddelen gebeurt door de school waarbij een gratis gebruiksvriendelijke besteltoepassing door de distributeur ter beschikking gesteld wordt om de bestellijst op te stellen.
24. Indien nodig voorziet de opdrachtnemer in een kosteloze opleiding ivm de (web)toepassing alsook in een handleiding voor het gebruik van de (web)toepassing.
25. Zulke (web)toepassing(en) moet minimaal volgende functionaliteiten bevatten:
 - opmaak van boekenlijsten per school, per leerjaar
 - bestellingen van leer-en werkboeken per school, per richting en per klas en/of per klas
 - overzicht van bestel-en leveringsbons en facturen per klant en per school.

26. De bestellingen worden uiterlijk binnen 24 uur per e-mail bevestigd d.m.v. een orderbevestiging.
27. De school moet de bestelling kunnen controleren. De opdrachtgever bestelt en ontvangt zijn orderbevestiging via het webportaal.
28. Indien bestelde producten niet voorradig zijn, dient dit vermeld te worden in de orderbevestiging (webportaal of per e-mail) met vermelding van de te verwachten leveringstermijn van maximaal 10 werkdagen. Op de bestelbevestiging wordt ook de leveringsdatum genoteerd.
29. De bestellingen worden gefactureerd aan de prijs van toepassing (min de toegestane kortingen) op het moment van de bestelling (en NIET van levering).
30. De facturatie gebeurt naar de school/vestiging én naar de boekhoud cel (indien VZW met meerdere besturen)
31. De (web)toepassing(en) bevat een overzicht van bestel-en leveringsbons en facturen per klant en per school.
32. De factuur dient duidelijk en overzichtelijk te zijn. Kortingen worden aangegeven, zoals deze in de inventaris werden vermeld en ingediend.
33. Het risico van wanbetaling ligt volledig bij de school.
34. De opdrachtnemer zal bij het doorgeven van de bestellingen van boeken bij de uitgeverijen de namen en de contactgegevens van de scholen aan de respectievelijke uitgeverijen bezorgen die boeken van desbetreffende uitgeverij hebben besteld. Op deze wijze kunnen eventuele gratis bijvoegsels of ander materiaal van de uitgeverijen rechtstreeks door de uitgever aan betrokken scholen worden geleverd.
35. De facturatie gebeurt naar de school/vestiging én naar de boekhoudcel (indien VZW met meerdere besturen)
36. Eenmaal per jaar wordt een financieel overzicht van de geleverde goederen in een excel-bestand bezorgd aan de aankoopcentrale. Volgende gegevens worden minimaal op dit overzicht vermeld: naam school met ondernemingsnummer met totaalbedrag van de omzet.
Deze gegevens moeten digitaal aangeleverd worden na de verjaring van elk jaar aan ro.doko@katholiekonderwijs.vlaanderen en kristine.desaeger@katholiekonderwijs.vlaanderen.

4.3. Klachtenbeheer

De opdrachtnemer 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.

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

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

In zijn offerte legt de inschrijver 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.