

## BESTEK-DEEL III. TECHNISCHE BEPALINGEN

Voorwerp van de opdracht	Raamovereenkomst voor
Referentie	DOKO-2022-AW-005
Type opdracht	Overheidsopdracht voor leveringen
Plaatsingsprocedure	Openbare procedure (OP)
Aanbestedende overheid	Diensten ter Ondersteuning van het Katholiek Onderwijs vzw (DOKO)
Contactpersoon	Ann Walterus ann.walterus@katholiekonderwijs.vlaanderen

EIS	Omschrijving
-----	--------------

<b>1</b>	<b>Algemeen (van toepassing op perceel 1 en 2)</b>
1.1	Opdrachtnemer zal elke bestelling in maximaal drie (3) werkdagen nadat de schriftelijke order van is ontvangen schriftelijk bevestigen en een datum afspreken, conform de termijnen gesteld in dit Programma van Eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.
1.2	Opdrachtnemer dient opdrachtgever op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover opdrachtgever wegens verhindering zijdens opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door opdrachtnemer vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en/of ergens anders te bestellen.
1.3	Aflevering en eventuele uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met Opdrachtgever plaats.
1.4	Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.

1.5	Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.30 en 16.00 uur op de locaties van opdrachtgever afgeleverd bij de receptie/ conciërge. Apparatuur wordt in de verpakking afgeleverd, tenzij als extra dienstverlening is uitgevraagd om uitgepakt te leveren.
1.6	Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Belgische markt en vallend onder de Belgische garantie van de fabrikant.
1.7	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
1.8	Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
1.9	Opdrachtnemer heeft voor alle diensten één vaste contactpersoon (met daaraan gekoppeld een vaste back-up), die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft en die de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheerst. Deze contactpersoon is minimaal 2x per jaar op locatie van opdrachtgever (bureau) aanwezig voor overleg en het bespreken van de managementrapportage. De scholen worden op initiatief van de scholen bezocht.
1.10	Opdrachtnemer dient opdrachtgever (bureau en scholen) gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe ligt bij opdrachtnemer.
1.11	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e- mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar men storingen/problemen kan melden.
1.12	De opdrachtnemer moet een helpdesk voorzien waar men ook tijdens de schoolvakanties rechtstreeks kan naar bellen en waarbij een techniker on site komt om herstellingen uit te voeren (perceel 1) of toestel op te halen (perceel 2).
1.13	De opdrachtnemer voorziet in een eenvoudig efficiënt systeem om de toestellen, waar een reparatie aan moet worden uitgevoerd op school (of tijdens de vakanties bij de leerling thuis) of op te halen en terug te bezorgen of ter plaatse ter herstellen en gaat in zijn offerte uitgebreid in op de werking van het systeem dat zal worden aangewend hiervoor. De opdrachtnemer is ertoe gehouden om binnen een zo kort mogelijke tijdspanne herstellingswerken uit te voeren.

1.14	Klachten en storingen met betrekking tot geleverde zaken dienen te worden afgehandeld door een serviceorganisatie van opdrachtnemer of namens een door Opdrachtnemer in stand te houden serviceorganisatie. Uiterlijk de volgende werkdag zal er gereageerd moeten worden op de melding en worden meegedeeld wat men aan deze klacht gaat doen.
1.15	Het servicepunt bewaakt dagelijks de aangemelde problemen en onderhoudt hierin het contact met zowel leerlingen als de onderwijsinstelling.
1.16	<p>Personeelsleden van de toegetreden klanten kunnen jaarlijks minimum 1 toestel voor thuisgebruik aankopen aan de prijzen van deze raamovereenkomst. De relatie tussen opdrachtnemer en personeelslid gebeurt rechtstreeks. D.w.z. dat personeelsleden hun bestelling rechtstreeks plaatsen bij de opdrachtnemer.</p> <p>De opdrachtnemer 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 opdrachtnemer voorziet in zijn offerte een uitgebreide beschrijving van de procedure en modaliteiten.</p> <p>De personeelsleden kopen aan conform de voorwaarden van de consumentenwetgeving.</p> <p>De opdrachtnemer kan daarbovenop nog een commerciële garantie voorzien, uitgeschreven door de opdrachtnemer zelf of door de fabrikanten. Deze commerciële garantie beperkt in geen enkel opzicht de wettelijke garantie. De opdrachtnemer beschrijft omstandig wat de commerciële garantie inhoudt of verwijst hiervoor naar een publiek toegankelijke locatie (online).</p> <p>De leveringsvoorwaarden voor dit loyaliteitsprogramma wordt bij de sluiting van de deelopdracht met het betrokken schoolbestuur afgesproken. Hiervoor gelden niet dezelfde service en leveringsvoorwaarden van deze raamovereenkomst.</p> <p>De aankoopcentrale of toetredend schoolbestuur kan NOOIT aansprakelijk gesteld worden tot betaling van geleverde goederen aan personeelsleden.</p>
1.17	<p><b>SLA</b></p> <p>Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening eenmaal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.</p> <p>Daarnaast zal de inventaris minimaal eenmaal per jaar worden geüpdate. Opdrachtnemer zal haar voorgestelde wijzigingen aangaande de inventarisitems aan opdrachtnemer voorleggen voordat deze worden doorgevoerd.</p> <p>Producten die zouden voorkomen in de catalogus worden door de aanbestedende overheid geschrapt, indien deze aan één of meerdere van volgende criteria voldoen:</p>

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

#### KPI's

- De levertijd op bestellingen, 95% conform afspraak bij bestelling\*;
- Factureren juiste prijs, 100% van de facturen is conform bestelling;
- De garantie en storingsafhandeling gebeurt conform afspraken, in 95% van de gemelde problemen.

\*Meetperiode halfjaarlijks periode juli – januari en januari- juli over alle bestellingen in die periode.

#### Verantwoordelijk voor monitoring

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

#### Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

-Indien de minimale 95%, gemeten per 6 maanden, voor KPI 1 en 3 niet gehaald wordt dan zal er ook een bijzondere straf verschuldigd zijn volgens de volgende tabel;

Percentage	Boete
90% - 95%	€ 5.000
85% - 90%	€ 15.000
80% - 85%	€ 25.000
< 80%	€ 40.000

2	Webshop   Serviceportal
2.1	<p>Producten zijn via de webshop   serviceportaal van opdrachtnemer te bestellen. Opdrachtnemer stelt een webshop   serviceportaal beschikbaar waarin alle relevante producten zijn opgenomen. Elk product is, waar nodig en mogelijk, voorzien van een technische omschrijving en vergezeld van een afbeelding van het product. Prijzen worden weergegeven conform de prijsafspraken die zijn gemaakt. De systematiek achter de webshop voegt regelmatig bestelde producten toe aan een lijst met voorkeursartikelen dan wel favoriete producten, zodat repeterende producten gemakkelijk kunnen worden besteld.</p> <p>De Webshop  serviceportaal biedt (voldoet) tevens (aan) de volgende minimale functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het indienen van offerteaanvragen</li> <li>○ Het indienen van storingen en klachten</li> <li>○ Het volgen van de ingediende storingen en klachten</li> <li>○ Verschillende autorisatieniveaus</li> <li>○ Inrichten van organisatielagen (een school kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien)</li> <li>○ Elke school heeft een eigen login en er zijn meerdere bestellers / accounts per school mogelijk</li> <li>○ Voorraadstatus van producten is inzichtelijk</li> <li>○ Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk</li> <li>○ Verwachte levertijd is inzichtelijk</li> <li>○ Aanmelden van retouren</li> <li>○ Bestelhistorie</li> <li>○ Leverhistorie</li> </ul>
2.2	De webapplicatie is in de Nederlandse taal.



2.3	De webapplicatie is alleen te benaderen via http secure protocollen en alle datacommunicatie over het publieke internet is versleuteld. Identificatie van de webapplicatieserver vindt plaats met behulp van in de markt gangbare certificaten.
2.4	De omgeving die door Opdrachtnemer zal worden gebruikt voor het opslaan van de data van Opdrachtgever, zal zich binnen de grenzen van de EU bevinden en zal niet naar een andere locatie worden verplaatst zonder voorafgaande schriftelijke melding hiervan en akkoord van Opdrachtgever.
2.5	De webapplicatie voldoet aan gangbare recente W3C standaarden en is met de top 3 van actuele browsers volledig te gebruiken.
2.6	Na gunning zal opdrachtnemer in overleg treden met opdrachtnemer en op basis van geleverde input standaard producten selecteren en zal die in de webshop opnemen. De producten in de webshop dienen actueel geprijsd te zijn en bij end of life in te worden vervangen door haar directe opvolger. De webshop is dynamisch en zal doorlopend door opdrachtnemer worden geactualiseerd.

3	Specifiek voor Perceel 1
3.1	Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller en van ten minste 2 A-merken voor desktops en laptops. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. A-merken dienen voor te komen in het Gartner's magic leaders quadrant.
3.2	Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere Windows of Windows SE (indien van toepassing) licentie van de laatste versie die door opdrachtgever, indien beschikbaar, te upgraden is.
3.3	Chromebooks worden geleverd met een nieuwe regulier Chrome OS licentie van de laatste versie die, indien beschikbaar, door opdrachtgever te upgraden is.
3.4	Opdrachtnemer staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier (4) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal vier (4) jaren na levering naleverbaar zijn.
3.5	<p>Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een csv bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o serienummer</li> <li>o merk</li> <li>o type</li> <li>o mac adres netwerkadapter bekabeld indien aanwezig</li> <li>o mac adres netwerkadapter draadloos</li> <li>o hardware hash (voor desktops en laptops)</li> </ul>
3.6	In maximaal 15 werkdagen na levering wordt door opdrachtgever een DOA test uitgevoerd. Indien de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties wordt dit beschouwd als DOA. Opdrachtgever zal dit in maximaal 15 werkdagen na levering aan opdrachtnemer melden. In geval van DOA wordt de betreffende apparatuur kosteloos vervangen door opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen na melding.
3.7	Een klantspecifieke Image is per school aanwezig via een cloud gebaseerde image-oplossing. De inschrijver voorziet de mogelijkheid dat de apparatuur volledig klaargemaakt worden met een image en voorziet daarbij de nodige informatie zodat de toestellen via beheerspakketten MDM en met programma's zoals Intune en vergelijkbare programma's beheerd kunnen worden door de ICT-coördinator van de school. De image wordt samen met de school samengesteld. Bij het leveren van de apparatuur is het installeren van deze image inclusief in de aanschafprijs.

3.8	Elke laptop moet worden voorzien van een IDtagging, een duidelijke vermelding van het serienummer of naam van de leerling, bijvoorbeeld via uitleesbare QR-code op de buitenzijde van het toestel en/of hoes. Het leerlingaccount met bijhorend serienummer wordt gekoppeld aan de klantgegevens in de portal. Dit is inclusief in de aanschafprijs.
3.9	Voor bestellingen van laptops, desktops, chromebooks geldt een maximale levertijd van 6 weken na besteldatum.
3.10	<p>Garantie van de apparatuur De toestellen dienen een volwaardige Next Business Day On-Site garantieperiode te hebben gedurende de eerste 3 jaar. De garantietermijn begint vanaf de dag van de voorlopige oplevering op de leverplaats.</p> <p>Leerlingen moeten continu (max 24u zonder toestel) kunnen beschikken over een laptop. De Opdrachtnemer zorgt voor een reparatieprocedure zodat de continuïteit thuisgebruik en tijdens schoolgebeuren geborgd is. De interventie, zowel binnen als buiten garantie, is NextBusiness Day On-site.</p> <p>De verplichte NextBusiness Day On-site garantie houdt in dat het toestel binnen de dag hersteld wordt ofwel voorziet de opdrachtnemer in een reservetoestel indien het toestel niet binnen de 24u kan gerepareerd worden.</p> <p>Gezien de doelgroep gebeuren er ook vaak herstellingen buiten garantie. De opdrachtnemer moet hiervoor vervangstukken in stock voorzien voor het uitvoeren van deze herstellingen. De toestellen moeten ofwel op school (of bij de leerling thuis tijdens de vakantieperiodes) hersteld worden, ofwel afgehaald en teruggebracht worden. Ook hier geldt dat Indien het uitvoeren van herstellingswerken aan een laptop ertoe leidt dat deze laptop 24u niet beschikbaar is, voorziet de opdrachtnemer onmiddellijk een gelijksoortig vervangingstoestel.</p> <p>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, ...). Een totaaloverzicht 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 de aankoopcentrale bezorgd.</p>
3.11	<p>De opdrachtnemer voorziet in een eenvoudig efficiënt systeem om de toestellen, waar een herstelling aan moet worden uitgevoerd op school (of tijdens de vakanties bij de leerling thuis) of op te halen en terug te bezorgen of ter plaatse te herstellen en gaat in zijn offerte uitgebreid in op de werking van het systeem dat zal worden aangewend hiervoor.</p> <p>De opdrachtnemer is ertoe gehouden om binnen een zo kort mogelijke tijdspanne herstellingswerken uit te voeren.</p> <p>Het uitvoeren van de herstellingswerken onder garantie is in de prijs van de toestellen inbegrepen.</p> <p>De prijs voor laptops, desktops, chromebooks en Surface Pro, dient inclusief 3 jaar next business day on-site garantie te zijn.</p>

	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.
3.12	Bij herstelling 'Accidental damage-' geldt dezelfde waarborg op de te vervangen onderdelen en de uitgevoerde werken.
3.13	<p>Onder de extra garantie en/of waarborg (jaar 4 tot en met jaar 6) moet minimum begrepen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als een defect onder de fabrieksgarantie valt.</li> <li>• Als de batterij niet meer werkt (mits test) of de (oplaad)capaciteit minder dan 70% is.</li> <li>• Als het toetsenbord (gedeeltelijk) niet meer werkt (bijv. er zijn max. 3 toetsen weg of de toetsen kunnen niet meer worden ingedrukt).</li> <li>• Als er geen vocht-/fysieke schade is aan het moederbord (niet veroorzaakt door de gebruiker of derden).</li> <li>• Als er een defect is aan de SSD/HDD bij normaal gebruik.</li> <li>• Als het beeldscherm niet meer werkt (defect aan het backlight of een elektronisch defect).</li> <li>• Als het koelsysteem/de ventilator niet meer werkt.</li> <li>• Als de interne kabels defect zijn.</li> <li>• Als de adapter defect is (geen cosmetische schade).</li> </ul>
3.14	<p>Wat niet-onder de extra garantie en/of waarborg zit en waarvoor bij schadegevallen 'accidental damage' een maximale franchise/eigen risico van €65 (inclusief b.t.w.) kan worden aangerekend.</p> <p>Hieronder wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er vochtschade is die veroorzaakt werd door de gebruiker (bv. het morsen van vloeistoffen).</li> <li>• Als het scherm gebroken werd door de gebruiker.</li> <li>• Als er valschade is (die de werking of functionaliteit van het toestel verhindert).</li> <li>• Als er schade is aan het moederbord (er zijn interne onderdelen afgebroken, poorten zoals USB enz.).</li> <li>• Als het toestel gestolen werd met braak of onder bedreiging (niet door de nalatigheid van de gebruiker of derden) (mits pv van de politie en duidelijke omschrijving van de diefstal met vermelding van braak en/of bedreiging).</li> <li>• Als de adapter beschadigd is (bijv. de aansluiting is afgebroken, de bekabeling is beschadigd).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als het toetsenbord vervormd is of er meer dan 3 toetsen ontbreken, of als er tekst ontbreekt op de toetsen.</li> </ul>
3.15	<p>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.</p> <p>Wat valt hier niet onder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er cosmetische (die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit van de apparatuur, inclusief, maar niet beperkt tot, haarscheurtjes, krassen, deuken, gebroken plastic op poorten en verkleuring) schade is aan of als er onderdelen moeten worden vervangen van het scherm, het touchpad, de case of het toetsenbord.</li> <li>• Als er valschade is die werking van toestel niet verhindert (bijv. deuken, krassen enz.).</li> <li>• Als er stickers, lijmresten, slijtagesporen zichtbaar zijn.</li> <li>• Als het toestel verloren is/gestolen werd door de nalatigheid van de gebruiker of derden (zonder proces verbaal van politie van braak of bedrijging)</li> <li>• Als de adapter, pen, hoes verloren is.</li> <li>• Als er moedwillige schade is (bijv. er is met het toestel gegooid).</li> <li>• Als de gebruiker geen toegang heeft tot Bios met het wachtwoord, dan moet het moederbord worden vervangen.</li> <li>• Als er schade is die verhaalbaar is op andere verzekeringen (bijv. familiale zekering, brandverzekering enz.).</li> </ul>
3.16	<p>Nazicht</p> <p>Na elk schooljaar wordt er een groot aantal van de aanwezige apparatuur door de school aangeboden voor nazicht. De apparaten worden dan door de opdrachtnemer nagekeken en indien nodig, na goedkeuring, gerepareerd.</p> <p>Het proces is hieronder beschreven</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toestellen ophalen</li> <li>2. Toestellen oppoetsen</li> <li>3. Vaststellen defecten</li> <li>4. Voorstel maken voor reparatie defecten</li> <li>5. Herstellen mits goedkeuring</li> <li>6. Toestel opnieuw imagen (indien nodig)</li> <li>7. Uitleveren of, maximaal 2 maanden stockeren</li> </ol>

	8. Toestellen opnieuw uitleveren
3.17	De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Opdrachtgever wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van opdrachtnemer. Opdrachtnemer haalt het defecte device zelf op of repareert deze ter plaatse. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij opdrachtgever. Er worden geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als opdrachtgever ervoor kiest om het device niet te laten repareren.
3.18	Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt opdrachtnemer dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan opdrachtgever. Opdrachtgever besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.

4	Specifiek voor Perceel 2:
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een Apple Premium Reseller of Apple Authorised Reseller certificaat
4.2	Opdrachtnemer beschikt over een Apple Authorised Education Specialist certificaat
4.3	Opdrachtnemer toont aan dat hij beschikt over een Apple Authorized Service Provider (AASP) certificaat of bevestigt dat hij de herstellingen laat uitvoeren door een officieel Apple reparatiecenter
4.4	Om scholen te kunnen ondersteunen bij het management van Apple toestellen moet de opdrachtnemer een Jamf School Certified Reseller zijn
4.5	Apple producten worden, indien van toepassing, geleverd met een nieuwe reguliere iOS licentie van de laatste versie die, indien beschikbaar, door opdrachtgever te updaten en upgraden is.
4.6	Opdrachtnemer staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier (4) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal vier (4) jaren na levering naleverbaar zijn.
4.7	Apple producten worden in maximaal 10 werkdagen na bestelling op de door opdrachtgever aangegeven locaties afgeleverd.
4.8	Opdrachtnemer ondersteunt de functie voor apparaatinschrijving van Apple School Manager (vroegere Apple Device Enrollment Program).
4.9	Elke desktop, laptop, ipad zal optioneel moeten kunnen worden voorzien van IDtagging, een duidelijke vermelding van het serienummer of naam van de leerling, bijvoorbeeld via uitleesbare QR-code op de buitenzijde van de beschermhoes. Het leerlingaccount met bijhorend serienummer wordt gekoppeld aan de klantgegevens in de portal.
4.10	Apple producten worden standaard geleverd met 1 jaar fabrieksgarantie.
4.11	<p>Naast de standaard fabrieksgarantie willen we optioneel de volgende mogelijkheden tot uitbreiding hebben;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Apple Care Protection Plan (per jaar) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is geen next business day on site.</li> <li>• Dit is geen swap</li> <li>• Er is geen dekking tegen accidentele schade.</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AppleCare Protection Plan is een garantie uitbreiding tot 2 of 3 jaar (afhankelijk van het toestel), waarmee u recht hebt op deskundige telefonische ondersteuning van Apple en kunt profiteren van extra mogelijkheden voor reparatie van hardware. De dekking gaat in op de aankoopdatum van de hardware waarop het AppleCare product geregistreerd staat.</li> </ul> <p>2) Een uitgebreid waarborgpakket van 4 jaar voor Ipad waarbij inbegrepen is;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is next business day on site, geen herstelling, enkel swap</li> <li>• Er is wel dekking tegen accidentele schade.</li> </ul> <p>Vereisten van het uitgebreid waarborgpakket met een looptijd van 4 jaar voor iPad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De ondersteuning en garantie- en schadedekking loopt steeds vanaf het levermoment en kan dus buiten de looptijd van de raamovereenkomst vallen.</li> <li>○ 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 dewelke niet toe te schrijven zijn aan een fout van de gebruiker (bv. Niet meer opstarten, interne fout...).</li> <li>○ 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.</li> <li>○ Leerlingen/personeel moeten continu kunnen beschikken over een toestel. 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 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 zodat de school zelf een swap kan uitvoeren. De defecte toestellen worden opgehaald op school.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ De opdrachtnemer is ertoe gehouden om binnen een zo kort mogelijke tijdsperiode herstellingswerken uit te voeren.</li> <li>○ Er is een afhandeling van defecten binnen 10 werkdagen na ophalen van het toestel wegens bestellen originele wisselstukken. Er wordt wel next business day on site voorzien door de leerling een vervangtoestel te bezorgen.</li> <li>○ Er mag een maximale franchise/eigen risico van €65 (inclusief b.t.w.) worden aangerekend.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onder dit uitgebreid waarborgpakket moet minimum begrepen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Als een defect onder de fabrieksgarantie valt.</li> <li>○ Als er geen vocht-/fysieke schade is aan het moederbord (niet veroorzaakt door de gebruiker of derden).</li> <li>○ Als er een defect is aan de SSD/HDD bij normaal gebruik.</li> <li>○ Als het beeldscherm niet meer werkt (defect aan het backlight of een elektronisch defect).</li> <li>○ Als het koelsysteem/de ventilator niet meer werkt.</li> <li>○ Als de interne kabels defect zijn.</li> </ul> </li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Als de adapter defect is (geen cosmetische schade).</li><li>○ Als de hoes stuk is (de rits werkt niet of de naden zijn gescheurd)</li><li>○ Als er vochtschade is die veroorzaakt werd door de gebruiker (bv. het morsen van vloeistoffen).</li><li>○ Als het scherm gebroken werd door de gebruiker.</li><li>○ Als er valschade is (die de werking of functionaliteit van het toestel verhindert).</li><li>○ Als het toestel gestolen werd met braak of onder bedreiging (niet door de nalatigheid van de gebruiker of derden) (mits pv van de politie en duidelijke omschrijving van de diefstal met vermelding van braak en/of bedreiging).</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● Wat valt hier niet onder:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Als er cosmetische (die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit van de apparatuur, inclusief, maar niet beperkt tot, haarscheurtjes, krassen, deuken, gebroken plastic op poorten en verkleuring) schade is aan of als er onderdelen moeten worden vervangen van het scherm, het touchpad, de case of het toetsenbord.</li><li>○ Als er valschade is die werking van toestel niet verhindert (bijv. deuken, krassen enz.).</li><li>○ Als er stickers, lijmresten, slijtagesporen zichtbaar zijn.</li><li>○ Als het toestel verloren is/gestolen werd door de nalatigheid van de gebruiker of derden (zonder proces verbaal van de politie van braak of bedreiging).</li><li>○ Als de adapter, pen, hoes verloren is.</li><li>○ Als er moedwillige schade is (bijv. er is met het toestel gegoooid).</li><li>○ Als de gebruiker geen toegang heeft tot Bios met het wachtwoord, dan moet het moederbord worden vervangen.</li><li>○ Als er schade is die verhaalbaar is op andere verzekeringen (bijv. familiale zekering, brandverzekering enz.).</li></ul></li></ul>
--	---