
Bijlage 6 Kwalitatieve eisen en wensen

INHOUD

Inschrijving	2
Kwalitatieve Eisen	2
Levering	2
Bulk levering(en)	2
Services/diensten	2
Advisering en marktontwikkeling	2
CMDb gegevens	3
Nazorg en garantie	3
Kwalitatieve Wensen	4
Leveringsproces	4
Duurzaamheid	4

Inschrijving

Uw inschrijving dient een heldere en efficiënte beschrijving te bevatten van de dienstverlening, waarbij u gedetailleerd aangeeft hoe u de dienstverlening zult uitvoeren gedurende de looptijd van het contract.

Kwalitatieve Eisen

Levering

- Zadkine eist een maximale levertijd van 20 werkdagen per bestelling.
- Levering wordt vooraf gecommuniceerd (via email)
- Wanneer hardware door End of Life (EOL) niet meer leverbaar is, wordt deze vervangen door de vanuit de fabrikant genoemde opvolger van dit artikel. Of, en alleen in overleg met Zadkine, door een vergelijkbaar model.
- Serienummers benoemd op het apparaat en de verpakking zijn gelijk. Werkzaamheden en kosten van het voorzien van nieuwe labels, wanneer er aantoonbaar verschil is, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Bulk levering(en)

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er bij eventuele grotere (bulk-) leveringen van bijvoorbeeld de monitoren een tijdelijke opslag plaats vindt bij de Opdrachtnemer voor een periode van max. 6 weken. Daarbij dient het mogelijk te zijn dat het bestelde op afroep en/of in deellevering zonder meerkosten beschikbaar komt en geleverd wordt.

Services/diensten

Naast de logistieke service, biedt de leverancier ook aanvullende diensten aan:

1. Maandelijks rapportage over opgeslagen items
2. Regelmatige updates, zowel op verzoek als ongevraagd, met betrekking tot levertijden en openstaande bestellingen.
3. Bij afvoer of verkoop zorgen voor het adequaat wissen en schoonmaken van ICT-apparatuur, in overeenstemming met het Blanco-certificaat.
4. Terugname van verouderde hardware

Advisering en marktontwikkeling

Tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen er wijzigingen in producten optreden, met name wanneer deze niet langer verkrijgbaar zijn (end-of-life). Het is cruciaal voor Zadkine dat de Opdrachtnemer proactief meedenkt. Hieronder valt het (gevraagd en ongevraagd) verstrekken van advies, bemiddeling en informatie met betrekking tot producten (Jaarplan, productportfolio), evenals het delen van inzichten in trends en ontwikkelingen op de markt.

CMDB gegevens

Zadkine voorziet Zadkine, per levering en in digitale vorm, van een overzicht (Excel) van de geleverde hardware met voor de Configuratie Management Data Base (CMDB) van Zadkine relevante gegevens in het door Zadkine gewenste formaat. Het overzicht dient per email verzonden te worden vóórdat de producten geleverd zijn. Het Excel-overzicht bevat minimaal de volgende informatie per apparaat:

- PO-nummer;
- Serienummer;
- IMEI nummer;
- Leverancier;
- Merk;
- Productnaam/Type;
- Artikelgroep;
- Artikelnummer Leverancier;
- Leverdatum; (start garantie);
- Datum einde garantie;
- Aankoopbedrag excl. btw;
- Aankoopbedrag incl. btw.

Een voorbeeld per product wordt in bijlage 8 getoond.

Nazorg en garantie

Opdrachtnemer hanteert een transparante en efficiënte aanpak bij de behandeling van fabricage- of componentfouten, zowel binnen als buiten de garantieperiode. De Return Merchandise Authorization (RMA)/ Dead On Arrival (DOA) procedure is ontworpen om het proces voor Zadkine zo eenvoudig mogelijk te maken en de administratieve last te minimaliseren.

Opdrachtnemer streeft ernaar om de garantievoorwaarden zo gunstig mogelijk te maken voor Zadkine, met als doel het proces van garantieclaims zo eenvoudig en klantvriendelijk mogelijk te maken.

Kwalitatieve Wensen

Leveringsproces

Uw inschrijving dient een heldere beschrijving te omvatten van het leveringsproces, waarin u gedetailleerd uiteenzet hoe u dit proces gedurende de contractperiode zult uitvoeren. Het is essentieel dat u met name ingaat op aspecten waarbij Zadkine de eenvoud en flexibiliteit van de inschrijver als cruciaal beschouwt en beoordeelt.

1. Hoe de procedures en communicatie worden gehanteerd met betrekking tot levertermijnen;
2. Hoe u de afhandeling van klachten uitvoert en op welke wijze u hierbij te werk gaat;
3. Hoe u de afhandeling van storingen en defecten aan apparatuur uitvoert, en op welke manier u hierbij te werk gaat.
4. Hoe gaat u om met garantieverzoeken. Geef in detail weer hoe het aanmelden en de afhandeling in zijn werk gaan.

Duurzaamheid

1. Beschrijf wat er gebeurt met de teruggenomen telefoons wanneer deze zijn gewist (wipen)
2. Het Zadkine geeft de voorkeur aan het doen van zaken met bedrijven die aantoonbaar maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), waarbij 'duurzaamheid' één van de kernbegrippen is.

Op welke wijze wordt aan dit onderwerp aandacht besteed binnen uw onderneming? Het gaat hierbij (nog) niet om de Apparatuur en diensten die u aan ons kunt leveren, maar om uw eigen bedrijfsvoering. Geef hiervan tenminste één relevant voorbeeld.