

Bijlage 8 PROGRAMMA VAN WENSEN

Nummer	Wens	Punten
G2.1	Waarborgen levertijden	150
G2.2	Beheer bestelportaal	50
G2.3	Garantie- reparatieproces	150
G2.4	Portaal voor leerlingen/ ouders	50

G2.1 Waarborgen levertijden (150 punten)

Opdrachtgever hecht veel waarde aan het tijdig kunnen leveren van apparatuur. Het kan voorkomen dat er korte levertijden gewenst zijn.

Beschrijf hoe u hier invulling aan kunt geven waarbij in ieder geval aan bod komt

- Welke garanties u kunt afgeven
- Welke maatregelen u heeft getroffen om levertijden te waarborgen
- Waar u afhankelijk bent van derden
- Hoe eventuele risico's zijn gemitigeerd

G2.2 Beheer bestelportaal (50 punten)

De bestelportaal is voor Opdrachtgever een belangrijke tool om onder andere op eenvoudige wijze bestellingen te kunnen plaatsen en overzichten te kunnen bewaken.

Beschrijf hoe uw portaal Opdrachtgever ontlast in het beheer en bestelproces waarbij in ieder geval aan bod komt

- Op welke wijze opdrachtnemer het portaal up to date zal houden
- Op welke wijze opdrachtnemer pro actief zal adviseren over de op te nemen producten
- Op welke wijze opdrachtnemer scholen op de hoogte brengt omtrent ontwikkelingen in de markt
- Hoe het communicatieproces na een bestelling verloopt
- Welke rapportage mogelijkheden er zijn
- Welke data er door Opdrachtgever te ontsluiten is.

G2.3 Garantie- reparatieproces (150 punten)

Het snel en adequaat afhandelen van reparatieverzoeken is tijdens de overeenkomst een belangrijk onderwerp om de interne tevredenheid hoog te houden en gebruikers (werknemers en leerlingen) zo veel als mogelijk van een ongestoord proces te voorzien.

Beschrijf hoe uw afhandeling van reparatieverzoeken verloopt waarbij in ieder geval aan bod komt

- Hoe verloopt het proces van aanmelden tot herstel
- Hoe verloopt de communicatie naar melder en gebruiker
- Welke maatregelen zijn er genomen om een zo kort mogelijke reparatietijd te garanderen
- Hoe wordt er beoordeeld of een reparatie onder garantie valt
- Hoe ziet een verdere afhandeling eruit wanneer een reparatie niet onder garantie valt
- Of er een koppeling met Topdesk mogelijk is

G2.4 Portaal voor leerlingen/ ouders (50 punten)

Opdrachtgever wil ook aan leerlingen/ ouders de mogelijkheid bieden om apparatuur zoals laptops en tablets op een eenvoudige wijze via een portaal aan te bieden gebruikmakend van kortingsafspraken. Deze omgeving mag los staan van de omgeving die voor Opdrachtgever gewenst is. Opdrachtgever staat verder los van afspraken en/of overeenkomsten en aanschaf zal ook bij een besteller in rekening worden gebracht. Op deze aanschaf is ook het consumentenrecht van toepassing.

Beschrijf uw mogelijkheden waarbij in ieder geval aan bod komt

- Op welke wijze u in deze dienstverlening zou kunnen voorzien
- Op welke wijze er ingelogd kan worden en een bestelling geplaatst kan worden
- Welke kortingspercentages u op de bruto adviesprijs u hiervoor kunt hanteren
- Op welke wijze er communicatie plaats vindt over bestelling en levering.