
Bijlage 6 Kwalitatieve eisen

INHOUD

Inschrijving	2
Kwalitatieve Eisen	2
Levering	2
Software en firmware aanpassingen	2
Bulk levering(en)	2
Services/diensten	2
Advisering en marktontwikkeling	3
CMDB gegevens	3
Nazorg en garantie	3

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)
- Twee apparaten van ieder computer type/variant dienen 2 weken voor iedere levering vooruitgestuurd te worden, om een tijdig image proces te garanderen. Dit geldt voor bestellingen van meer dan 25 stuks.
- 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.

Software en firmware aanpassingen

De leverancier zal Zadkine proactieve informeren met betrekking tot nieuwe, wijzigingen of kritieke fouten in drivers, firmware en software van de geleverde hardware.

Bulk levering(en)

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er bij eventuele grotere (bulk-) leveringen van bijvoorbeeld de computers 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. Maandelijkse rapportage over opgeslagen items
2. Regelmatige updates, zowel op verzoek als ongevraagd, met betrekking tot levertijden en openstaande bestellingen.
3. reparatie/garantie proces in place.
4. Minimaal 1x per jaar de nieuwe ontwikkelingen of technische roadmap bespreken met Zadkine of vaker bij belangrijke wijzigingen ten aanzien van de geleverde producten.

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

Opdrachtnemer 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 of op een andere wijze digitaal beschikbaar te worden gesteld, vóórdat de producten geleverd zijn. Het Excel-overzicht bevat minimaal de volgende informatie per apparaat:

- Serienummer;
- MAC adres(sen);
- Bios
- Merk;
- Productnaam/Type;
- Artikelnummer Leverancier;
- Leverdatum; (start garantie);
- Datum einde garantie;
- Leverancier;
- PO-nummer;
- Aankoopbedrag Zadkine excl. btw;
- Aankoopbedrag Zadkine 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.