

beroepsonderwijs  bedrijfsleven



Document Afspraken en Procedures



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Wijzigingen & versiebeheer.....	3
2.1	Beheer & Goedkeuring.....	3
2.2	Versiegeschiedenis.....	3
3.	Communicatie	4
3.1	Contactpersonen.....	4
3.1.1	Rol / Loket.....	4
3.2	Overlegstructuur.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3	Rapportages	5
3.4	Escalatie.....	6
4.	Assortiment.....	6
4.1	Kernassortiment	6
4.1.2	Live-Cycle Management	7
4.1.3	Hardware diensten	7
4.1.4	Managed Services.....	7
5.	Webportal.....	8
5.2	Verstoringen hardware en randapparatuur.....	8
	Verstoringen op apparaten kunnen worden aangemeld via:	8
6.	Offerte aanvraag.....	8
7.1	Bestelling.....	8
7.2	Distributiecentrum	9
7.3	Verzenden.....	10
7.4	'Warme overdracht' & Inname	10
7.5	Afsluiten melding.....	10
7.6	Bestelling niet uitvoerbaar	11
7.7	Onvolkomenheden tijdens uitvoering.....	11
8.	BreakFix proces (SWAP hardware).....	12
8.1	Incidentmelding	12
8.2	SWAP of verzending	13
8.4	Verzenden producten.....	13
8.5	Planning en uitvoering.....	13



8.6	Afsluiten melding	14
8.7	Incidentmelding niet uitvoerbaar	14
8.8	Onvolkomenheden tijdens uitvoering	14
9.1	Aangemeld als 'Incident'	15
9.2	Retour ontvangen hardware / Retourproces	16
10.1	CMDB registratie	18
11.	Facturatie & betalingsproces	18
11.1	Factuur	18
11.2	Betaling	19
11.3	Bezwaar/onjuiste factuur	19
Bijlage 1 - Communicatiematrix		20



1. Inleiding

Het Document afspraken en procedures (hierna te noemen: “DAP”) beschrijft de afspraken en procedures tussen Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (hierna te noemen: “Opdrachtgever”) en opdrachtnemer met betrekking tot het leveren van IT-hardware en randapparatuur en daarbij te leveren dienstverlening.

In het DAP wordt de wijze waarop Opdrachtgever en Opdrachtnemer de onderlinge relatie besturen nader beschreven. De van toepassing zijnde processen, werkafspraken en procedures worden per onderwerp nader toegelicht.

2. Wijzigingen & versiebeheer

In onderling overleg worden wijzigingen over afspraken en procedures in het DAP aangebracht na goedkeuring van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Na iedere wijziging wordt een nieuwe versie van kracht.

Het beheer en het goedkeuren van wijzigingen aan het DAP ligt bij onderstaande personen.

2.1 Beheer & Goedkeuring

Naam	Organisatie
John Jakobs/Veronica Spaans	Opdrachtgever
	Opdrachtnemer

2.2 Versiegeschiedenis

Versie	Auteur	Datum	Wijziging
0.1	John Jakobs	21-10-2025	1e conceptversie



3. Communicatie

3.1 Contactpersonen

Van alle betrokken medewerkers van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn in bijlage 1 de namen en contactgegevens opgenomen. Hieronder staan de rollen en loketten zoals we deze kennen nader toegelicht.

3.1.1 Rol / Loket

In de dagelijkse samenwerking tussen partijen zijn diverse medewerkers betrokken, in de tabel hieronder staan de rollen van deze medewerkers beschreven. Tevens vind je hier de loketten die partijen kennen nader beschreven. Een loket is vaak een team of afdeling waar medewerkers onderdeel vanuit maken. In dit document wordt verwezen naar de rollen en/of loketten zoals beschreven in onderstaande tabel.

Rol / Loket	Partij	Toelichting
SBB Management	Opdrachtgever	Teamleider Beheer & Ondersteuning
SBB ICT Servicedesk	Opdrachtgever	Werkplekbeheer
Accountmanager	Opdrachtnemer	Vaste aanspreekpunt voor tactisch en strategische zaken voor S-BB.
Servicedesk	Opdrachtnemer	Verantwoordelijk voor administratieve afhandeling van bestellingen en leveringen. Dagelijkse (commerciële) aanspreekpunt.
Support	Opdrachtnemer	Meldpunt support (SPOC)



3.2 Overlegstructuur

Om de gemaakte afspraken en procedures te monitoren, dienstverlening te bewaken, (toekomstige) ontwikkelingen te bespreken en dit alles in stand te houden, vindt er op diverse niveaus overleg plaats tussen partijen.

Overleg	Frequentie	Deelnemers	Agenda / Doel
Operationeel	1 x per twee weken	<u>Opdrachtgever</u> - Teamleider - Sr Werkplekbeheerder <u>Opdrachtnemer</u> - Accountmanager	- Bespreken meest recente rapportages; - Operationele dagelijkse zaken; - Kwaliteit dienstverlening - Bespreken ontwikkelingen (life cycle, assortiment, projecten, et cetera); - Inbreng voor tactisch overleg.
Tactisch	1 x per kwartaal Een half uur voor- en samen met de operationele meeting.	<u>Opdrachtgever</u> - Teamleider - Sr Werkplekbeheerder <u>Opdrachtnemer</u> - Accountmanager	- Inbreng vanuit Operationeel overleg; - Verbetervoorstellen; - Status van verbeterprojecten; - Klanttevredenheid; - Wijzigingen op dienstverlening; - Inbreng voor strategisch overleg.
Strategisch	1 x per half jaar	<u>Opdrachtgever</u> - IT Manager - Teamleider <u>Opdrachtnemer</u> - IT Manager - Accountmanager	- Inbreng vanuit tactisch overleg; - Presentatie voorbije jaar; - Toekomstige samenwerking.

Afhankelijk van de agenda kunnen collega's/ leveranciers uit specifieke kennisgebieden worden geïnviteerd

3.3 Rapportages

1x per maand levert opdrachtnemer een klant specifieke rapportage aan In Excel of CSV formaat. De rapportage wordt door Opdrachtnemer gedeeld met alle deelnemers van het Operationeel overleg. De rapportage bevat een overzicht van de geleverde producten en diensten van de afgelopen maand, deze wordt besproken tijdens het operationeel overleg. De rapportage bevat de volgende onderdelen:

- Hardware gegevens
- Geleverde hardware incl.: Serienummer
- Omzet, Aanschafprijs, Betalingen
- Leverdatum, Overzicht levertijd per opdracht (data bestelling en data aflevering)
- In het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken
- Swap, RMA, DOA
- Aantal klachten met beschrijving van de klacht, afhandeling en afhandeltermijn

Daarnaast levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een Back-order rapportage wekelijks aan. De frequentie kan op elk gewenst moment worden aangepast.



Indien Opdrachtgever dit wenst, kan zij rapportages incl. detail informatie via de webportal ophalen op elk gewenst moment en zelf de inhoud hiervan naar behoefte aanpassen.

Indien een managementrapportage aangeleverd dient te worden in de periode rondom een evaluatiegesprek, wordt deze minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan een dergelijk evaluatiegesprek aangeleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

3.4 Escalatie

Indien de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening niet conform afspraak is of wanneer deze niet voldoet aan het door Opdrachtgever gewenste niveau, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg.

In eerste instantie vindt het overleg plaats tussen Teamleider Beheer & Ondersteuning van Opdrachtgever en de Accountmanager van Opdrachtnemer, al dan niet aangevuld met (direct) leidinggevenden vanuit beide partijen.

Als er geen adequate oplossing is gevonden, is het mogelijk over te gaan tot het escalatieproces. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen een escalatiemanager aan (gebruikelijk is dat dit de IT Manager is) om volgens een vaste procedure de problemen op te lossen.

4. Assortiment

Opdrachtnemer levert conform vraag aan Opdrachtgever (mobiele) werkplek-apparatuur. In onderling overleg wordt er een standaard assortiment vastgesteld, het zogenaamde kernassortiment.

In dit kernassortiment worden de 'standaarden' van Opdrachtgever opgenomen, daarnaast zijn er conform aanbestedingsdocumenten afspraken gemaakt over de gewenste hardware diensten en logistieke dienstverlening.

4.1 Kernassortiment

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn in overleg tot een kernassortiment gekomen voor medewerkers van de Opdrachtgever. Dit betreft apparaten en accessoires.



4.1.2 Live-Cycle Management

De producten uit het kernassortiment, accessoires uitgezonderd, zijn minimaal 6 maanden leverbaar na uitbrengen van een offerte. Minimaal zes (6) maanden van tevoren als een onderdeel of product uit het standaard assortiment “end of sale” of “end of support” raakt, zal Opdrachtnemer hierover in overleg treden met Opdrachtgever.

Stap	Toelichting	
-	Roadmap sessie	Periodiek (bijvoorbeeld tijdens operationeel overleg) houdt opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte van de lifecycle van hardware en overige ontwikkelingen van fabrikanten.
1.	Product selectie	Gebaseerd op het huidige kernassortiment, de wensen van opdrachtgever en marktontwikkelingen zal de Accountmanager samen met productspecialisten een eerste voorstel doen voor het nieuw te vormen kernassortiment.
2.	Testen / Demo	Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanleveren van testmodellen van de gewenste hardware. Opdrachtgever kan apparatuur gedurende twee (2) weken kosteloos testen en eventueel nieuwe software (image) ontwikkelen.
3.	Keuzemoment	Opdrachtgever geeft aan na test wat de keuze is en/of aanvullende wensen
4.	Kernassortiment	Opdrachtnemer voegt de nieuwe producten toe aan het kernassortiment en verwijderd waar nodig de oude.
5.	Uitleveren	De producten worden volgens afspraken op afroep uitgeleverd

4.1.3 Hardware diensten

Opdrachtnemer levert de hardware uit het kernassortiment inclusief de door Opdrachtgever gewenste dienstverlening. Per type device, tot op artikelnummer niveau, voorziet Opdrachtnemer hardware van een asset-tag (stickers). Mobiele telefoons worden voorzien van een screenprotector. De gegevens van het device worden gekoppeld aan Autopilot. We spreken hier van preparatie van hardware.

Daarnaast houdt Opdrachtnemer in haar distributie centrum een zo geheten ijzeren voorraad van de door de klant gewenste accessoires. Alleen nieuwe accessoires zullen toegevoegd worden aan de uitlevering per hoofdartikel

4.1.4 Managed Services

1. Opdrachtnemer voert standaard beheerwerkzaamheden uit op de Autopilot (bijvoorbeeld Intune) omgeving.
 - a. Het wipen van devices op verzoek;
 - b. Het resetten van devices op verzoek;
 - c. Het periodiek aanpassen van installatie packages van gebruikte software in overleg met Opdrachtgever om deze up-to-date te houden;
 - d. Het toevoegen of verwijderen van functionaliteiten op aanvraag;
2. Het bijhouden van een CMDB dient zowel bij de Opdrachtnemer als Opdrachtgever te geschieden. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de ITSM tool TOPdesk. *[Mogelijkheden beschrijven op welke wijze de CMDB met elkaar gedeeld kan worden, zodat zowel Opdrachtnemer als Opdrachtegever over dezelfde informatie beschikt]*



5. Webportal

Opdrachtnemer biedt op haar webportal voor de Opdrachtgever diverse mogelijkheden aan. Denk hierbij aan het opvragen van een offerte tot het plaatsen van een bestelling en van het inzien van een op handen zijnde levering tot het aanmelden van defecte hardware. Daarnaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot het maken van diverse rapportages, zoals bestellingen van heel SBB, maar ook per sectorunit tot op medewerkersniveau.

De webportal biedt de mogelijkheid om op functieniveau van de medewerkers van Opdrachtgever een kernassortiment beschikbaar te stellen (medewerkers met de functie x mogen x, y en z bestellen). Tevens beschikt de webportal over de mogelijkheid om een procuratieschema in te richten waarin in de workflow een sector unitmanager een bestelling dienst goed te keuren alvorens de bestelling daadwerkelijk wordt verwerkt. Zodra er met een OCI koppeling een koppeling met het systeem AFAS van de Opdrachtgever is gerealiseerd kan dit proces conform de mogelijkheden van het systeem worden ingericht.

5.2 Verstoringen hardware en randapparatuur

Verstoringen op apparaten kunnen worden aangemeld via:

- De webportal
- Per email
- Telefonisch

De reactietijd op een aangemelde verstoring bedraagt maximaal één werkdag. In hoofdstuk 8 staat het verdere proces rondom de afhandeling van incidenten beschreven.

6. Offerte aanvraag

Opdrachtgever kan een offerteaanvraag bij Opdrachtnemer indienen via de webportal (indien geautoriseerd) of via haar Accountmanager. Denk hierbij aan aanvragen voor producten die buiten het kernassortiment vallen of offerte aanvragen voor hardware en diensten.

Het versturen van een offerte is afhankelijk van de omvang en de complexiteit van de aanvraag. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen indien noodzakelijk af of er een offerte gemaakt moet worden.

Een door Opdrachtnemer verstuurd offerte wordt als pdf per e-mail verstuurd aan de aanvrager en is tevens zichtbaar/ beschikbaar via de webportal.

7. Bestellingen Kernassortiment

7.1 Bestelling

Stap 1. Ontvangst opdracht

Opdrachtgever plaatst een bestelling voor het leveren van een product via de webportal of e-mail accountteam

De bestelling bevat minimaal de volgende gegevens:

- Uw Kostenplaats.
- Afleveradres;



- Naam Gebruiker;
- Telefoonnummer Gebruiker;
- Email adres Gebruiker;
- PO-nummer Opdrachtgever
- Orderregels (artikelnummers); (> AFAS artikelnummers of/en leverancier artikelnr.)
- Gewenste leverdatum (indien van toepassing).

Stap 2. Controle opdracht

Bestellingen worden gecontroleerd op volledigheid en juistheid. Wanneer er onvolkomenheden worden geconstateerd in de aangeleverde gegevens dan wordt er direct contact opgenomen met de aanvrager.

In overleg wordt de melding aangevuld/ aangepast of gezamenlijk wordt besloten de melding te annuleren.

Stap 3. Registratie opdracht

De bestelling wordt geregistreerd in het ERP van Opdrachtnemer.

Stap 4. Bevestiging

Opdrachtnemer stuurt een orderbevestiging prijs en levertijd.

7.2 Distributiecentrum

Stap 4. Controle voorraad

Opdrachtnemer controleert of er voldoende voorraad is van de bestelde producten.

Stap 4.1. Bespreken Opdrachtgever

Wanneer blijkt dat er onvoldoende voorraad is van de bestelde producten zal de Accountmanager de aanvrager informeren over de vertraging. Hierbij wordt de verwachte levertijd aangegeven of een alternatief product aangeboden tegen dezelfde of lagere prijs.

Stap 5. Picken / Prepareren

Wanneer er voldoende voorraad is, wordt de order geaccepteerd. Vanaf dit moment kan de order niet meer worden gewijzigd en wordt in het distributiecentrum alle bestelde hardware uit de voorraad gehaald en samengesteld.

De producten worden geprepareerd en klaar gemaakt voor verzending.

Tijdens dit proces worden asset tag en serienummers van producten geregistreerd.

Bestellingen geplaatst vóór 15.00 uur worden dezelfde werkdag in behandeling genomen, voor bestelling geplaatst na 15.00 uur geldt dat deze uiterlijk de volgende werkdag in behandeling wordt genomen.

Preparatie

Bijvoorbeeld: hardware voorzien een asset tag en indien van toepassing: uitlezen van hardware hash, inspoelen image, registratie in Knox, ABM en/of Autopilot, plakken screenprotector. Tenzij anders afgesproken of wanneer er sprake is van meerdere orderregels, wordt de order direct klaargemaakt voor verzending.



7.3 Verzenden

Het gaat in deze paragraaf over hardware die door middel van pakketpost wordt verzonden, niet over de aflevering op locatie aan de gebruiker (zgn. 'warme overdracht'). Dit zal veelal gelden voor de bestelling geplaatst via de 'thuiswerker' webportal.

Stap 8. Verzenden producten

Nadat bestelde producten zijn klaar gemaakt voor verzending, zal in het distributiecentrum een bestelling bij een vervoerder worden aangemeld als zijnde 'gereed voor verzending'. Deze worden de volgende werkdag geleverd op de in bestelling aangegeven locatie.

Zendingen worden op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur aangeboden.

Stap 9. Verwerken gereed melding

Bij ontvangst van een levering dient de ontvanger altijd te tekenen (met volledige naam en handtekening) voor ontvangst van de goederen. Opdrachtnemer ontvangt elektronisch deze aftekenbewijzen en verwerkt de levering in ERP.

Track & Trace

Via de webportal (doorlinken naar vervoerder) zijn zendingen te volgen.

De aftekenbewijzen zijn tevens opvraagbaar in de webportal. Een aftekenbewijs is drie maanden beschikbaar in de portal en zal tot één jaar na ondertekening bewaard worden.

7.4 'Warme overdracht' & Inname

Stap 6. Plannen activiteiten

(Dit geldt voor de levering van de laptop en/of smartphone bij de werknemer thuis.) De afdeling Planning zal contact opnemen met de Gebruiker van desbetreffende bestelling/swap. Rekening houdend met de bestelde servicelevels zal de vervanging van de hardware binnen 24 uur plaatsvinden. Eventuele wensdatums zullen in gezamenlijk overleg worden in gepland om de bestelde producten te leveren/ om te ruilen.

Voorwaarden bij werkzaamheden op locatie:

- Gebruiker is op de hoogte van de bestelling;
- Gebruiker is op de dag van aflevering gedurende het afgestemde dagdeel aanwezig.

Stap 7. Werkzaamheden op locatie

De engineer belt op de afgesproken dag circa 30 minuten voor aankomst met de gebruiker om zijn komst aan te kondigen. Indien een gebruiker niet bereikbaar is op het moment van de werkzaamheden tot maximaal 15 minuten na het afgesproken tijdstip, zal de engineer de werkzaamheden staken en dient er door de gebruiker een nieuwe afspraak te worden gemaakt.

Werkzaamheden

Na uitvoeren van de werkzaamheden zal de engineer de gebruiker vragen voor akkoord te tekenen.

7.5 Afsluiten melding

Stap 10. Afmelden opdracht

Nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd en geregistreerd zal Opdrachtnemer de opdracht afmelden via het verzenden van een afleverbericht ('reparatieverslag') als zijnde 'gereed' aan de Aanvrager.



In deze afmelding worden minimaal de volgende gegevens aangeleverd:

- Referentie Opdrachtgever (gebruiker van SBB);
- Referentie Opdrachtnemer;
- Ingenomen device (indien van toepassing);
 - Serienummer;
 - Asset tag;
- Geleverde device;
 - Serienummer;
 - Asset tag;
- Omschrijving uitgevoerde werkzaamheden.

7.6 Bestelling niet uitvoerbaar

Stap A. Niet uitvoerbaar/ afwijzing

In overleg kan worden besloten een bestelling niet uit te voeren/ te annuleren. Nadat de bestelling wordt afgewezen, stuurt Opdrachtgever hierover een bevestiging naar de Accountmanager en indien nodig informeert zij de Aanvrager.

7.7 Onvolkomenheden tijdens uitvoering

7.7.1 Verzenden producten

Mogelijke onvolkomenheden bij het verzenden van een product:

- Het product komt niet overeen met de bestelling;
- Het geleverde product komt niet overeen met de pakbon;
- Er is sprake van transportschade;
- Het product is DOA (Dead on Arrival).

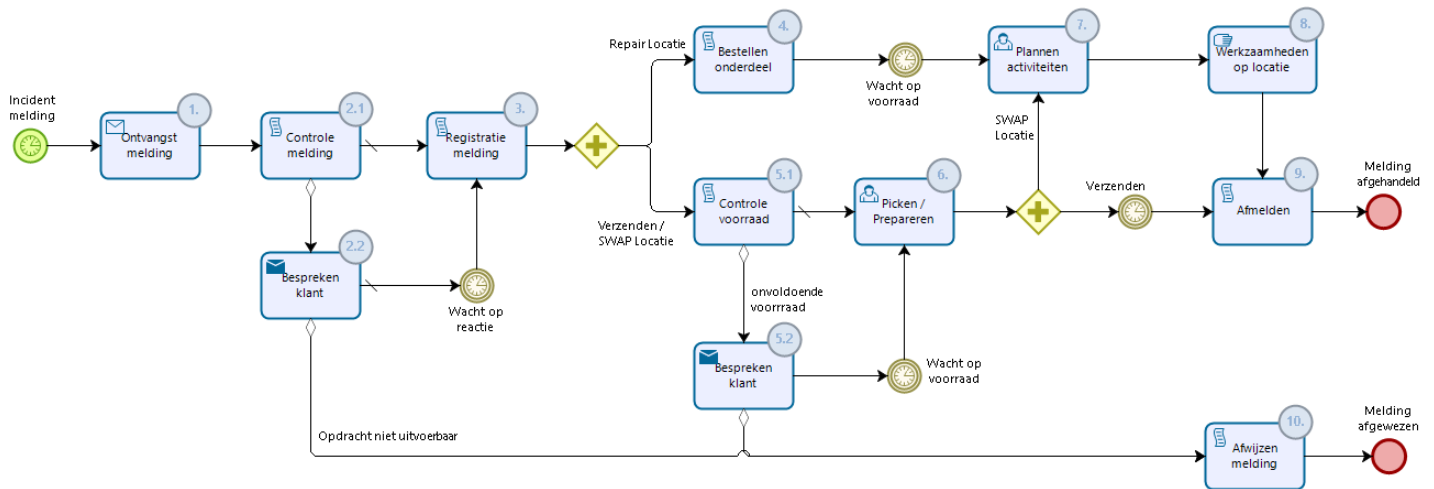
Een onvolkomenheid dient zo spoedig mogelijk na ontvangst van de levering te worden gemeld bij Opdrachtnemer. Aanmelden kan via de webportal, per mail of bij de servicedesk van Opdrachtnemer.

In overleg wordt het vervolg bepaald. Mogelijke vervolgen zijn; hardware wordt gerepareerd, Opdrachtnemer stuurt vervangend product. Tevens wordt afgestemd of en hoe om te gaan met de debet- en creditfactuur.

7.7.2 Werkzaamheden op locatie

Mocht het afleveren van een device niet mogelijk zijn of het device niet naar wens werken dan wordt er overlegd met de Contactpersoon. In overleg wordt het vervolg bepaald.

8. BreakFix proces (SWAP hardware)



8.1 Incidentmelding

Stap 1. Ontvangst melding

De Opdrachtgever meldt een incident via:

- Webportal
- E-mail
- Telefonisch

Om een incident te kunnen loggen dient een melding minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Referentie (incidentnummer);
- Gebruiker;
- Telefoonnummer;
- E-mail;
- Adres / Locatie;
- Gewenste SWAP- of reparatie-datum;
- Type product;
- Serienummer of imei nummer;
- Klacht / incident omschrijving;
- Gewenste type product; (standaard SWAP = Like for like)

Stap 2. Controle melding

Support controleert de binnengekomen meldingen. Wanneer de gegevens onvolledig of herkenbaar onjuist zijn zal Opdrachtnemer contact opnemen met de aanmelder.

In overleg wordt de melding aangevuld/ aangepast of gezamenlijk wordt besloten de melding te annuleren.

Stap 3. Registratie melding

Nadat ontbrekende en/of de juiste gegevens zijn ontvangen, wordt de melding door Opdrachtnemer geregistreerd. Opdrachtgever ontvangt een bevestiging inclusief een uniek eventnummer en een toelichting op de verwachte werkzaamheden.



8.2 SWAP of verzending

Stap 5.1. Controle voorraad

Opdrachtnemer controleert of er voldoende voorraad is van de bestelde producten.

Stap 5.2. Bespreken Opdrachtgever

Wanneer blijkt dat er onvoldoende voorraad is van de bestelde producten zal de Accountmanager de Aanvrager informeren over de vertraging en wordt er indien mogelijk een alternatief aangeboden

Wanneer Opdrachtgever besluit om te wachten op voorraad, zal de volledige order in backorder blijven staan totdat er voorraad beschikbaar is.

Stap 6. Picken / Prepareren

Wanneer er voldoende voorraad is, wordt de melding geaccepteerd. Vanaf dit moment kan de melding niet meer worden gewijzigd en wordt in het distributiecentrum alle benodigde hardware uit de voorraad gehaald en samengesteld.

Indien van toepassing worden producten geprepareerd en klaar gemaakt voor verzending. Tijdens dit proces worden asset tag en serienummers van producten geregistreerd. Alleen nieuwe accessoires worden aan de hardware toegevoegd en als pakket samengesteld voor verzending

8.4 Verzenden producten

Fabrikanten hanteren voor sommige onderdelen een zogenaamd 'zelf repareren beleid'. Het betreffende onderdeel zal direct naar de in de melding aangegeven locatie worden verstuurd.

Het defecte onderdeel of apparaat wordt zo spoedig mogelijk geretourneerd naar fabrikant of Opdrachtnemer door middel van het meegeleverde retour label. (= verzendlabel van een transporteur, bijv. DHL, PostNL of UPS).

8.5 Planning en uitvoering

Stap 7. Plannen activiteiten

De afdeling Planning van Opdrachtnemer zal contact opnemen met de Contactpersoon van desbetreffende melding. Rekening houdend met de servicelevels en eventuele wensdata zullen zij gezamenlijk een datum inplannen om de gemelde producten te repareren of om te ruilen (swap).

Voorwaarden bij werkzaamheden op locatie:

- Contactpersoon en/of Gebruiker op locatie zijn op de hoogte van de melding;
- Contactpersoon en/of Gebruiker zijn op de afgesproken dag gedurende het afgestemde dagdeel aanwezig.

Stap 8. Werkzaamheden op locatie

De engineer belt op de afgesproken dag circa 30 minuten voor aankomst met de Gebruiker om zijn komst aan te kondigen. Indien een Contactpersoon niet bereikbaar is op het moment van de installatie, wacht de engineer tot maximaal 15 minuten na het afgesproken tijdstip. Wanneer levering of (de-)installatie na 15 minuten niet mogelijk blijkt zal de engineer zijn/ haar weg vervolgen.

Werkzaamheden

Na uitvoeren van de werkzaamheden zal de engineer de Gebruiker, of anders de Coördinator werkplekbeheer vragen voor akkoord te tekenen.



8.6 Afsluiten melding

Stap 9. Afmelden opdracht

Nadat de opdrachten zijn uitgevoerd en geregistreerd zal Opdrachtnemer de opdracht afmelden bij de Aanvrager via het verzenden van een afleverbericht als zijnde 'gereed'.

In deze afmelding worden minimaal de volgende gegevens aangeleverd:

- Referentie Opdrachtgever (naam Gebruiker);
- Referentie Opdrachtnemer;
- Ingenomen device (indien van toepassing);
 - Serienummer;
 - Asset tag;
- Geleverde device;
 - Serienummer;
 - Asset tag;
- Omschrijving uitgevoerde werkzaamheden.

8.7 Incidentmelding niet uitvoerbaar

Stap 10. Niet uitvoerbaar/ afwijzing

In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever kan worden besloten een incident niet uit te voeren/ te annuleren. Opdrachtgever stuurt hier na dit overleg een bevestiging van naar de support afdeling van Opdrachtnemer.

8.8 Onvolkomenheden tijdens uitvoering

8.8.1 Verzenden producten

Mogelijke onvolkomenheden bij het verzenden van een product/ onderdeel:

- Het geleverde product komt niet overeen met de pakbon;
- Er is sprake van transportschade;
- Het product is DOA (Dead on Arrival).

Een onvolkomenheid dient zo spoedig mogelijk (maar uiterlijk binnen 48 uur) na ontvangst van de levering te worden gemeld bij Opdrachtnemer. Aanmelden kan via het accountteam.

In overleg wordt het vervolg bepaald. Mogelijke vervolgen zijn; hardware wordt gerepareerd, Opdrachtnemer stuurt vervangend product.

8.8.2 Werkzaamheden op locatie

Mocht het afleveren van een device niet mogelijk zijn of het device niet naar wens werken dan wordt er overleg met de Contactpersoon. In overleg wordt het vervolg bepaald.

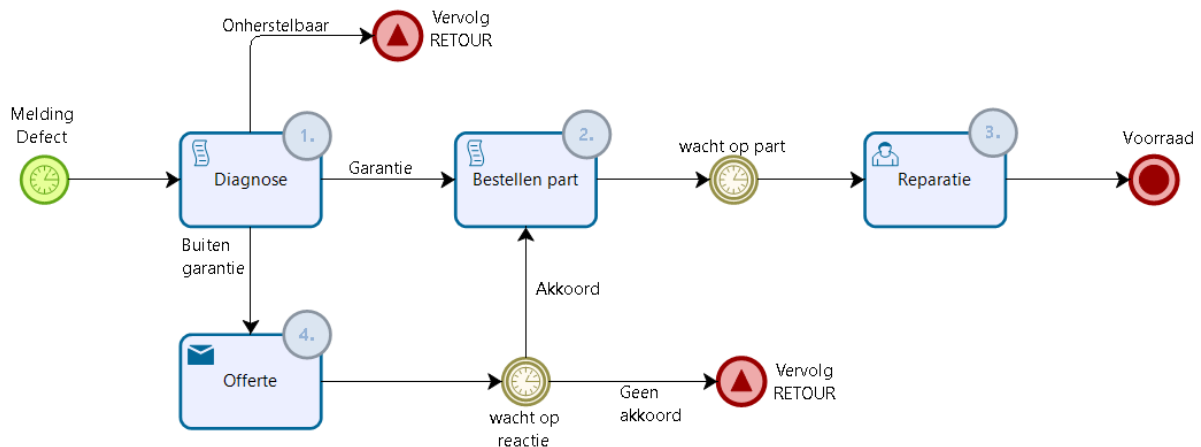
Wanneer de werkzaamheden op locatie zijn afgerond (opdracht afgetekend) en het device werkt niet naar wens, dan dient de medewerker zich te melden bij werkplekbeheer, ict servicedesk van Opdrachtgever waar het vervolg in overleg met de medewerker zal worden bepaald.

9. Retour proces hardware

In dit hoofdstuk wordt de werkwijze rondom verwerken van werkplek apparatuur en (bijhorende) opties en accessoires beschreven. Het betreft hier ter reparatie aangemelde hardware, de hardware vanuit 'uitdienst' en/of hardware die op andere wijze retour komt.

9.1 Aangemeld als 'Incident'

Wanneer reeds bij ontvangst van hardware in het distributiecentrum van Opdrachtnemer bekend is dat er sprake is van een defect, dan wordt deze direct toegevoegd aan de logistieke stroom voor het herstellen van hardware (reparatie). De aanmelder vanuit de Opdrachtgever wordt hier binnen 8 werkdagen over geïnformeerd.



9.1.1 Ontvangst hardware

In het ERP-systeem van Opdrachtnemer is reeds bij het aanmelden van een SWAP bekend dat er hardware retour komt waarbij sprake is van een defect. Daarnaast zal er echter ook hardware vanuit het 'retour-proces' ter reparatie worden aangeboden.

Garantie controle

Opdrachtnemer controleert vooraf bij fabrikanten of geldende fabrieksgarantie van toepassing is.

Stap 1. Diagnose

Een engineer controleert of de door Opdrachtgever gedane melding klopt of hij constateert zelf het gebrek.

Een mogelijke uitkomst is dat het product niet wordt hersteld, bijvoorbeeld vanwege te hoge kosten of de levenscyclus van een product. Mogelijk wordt er geen defect geconstateerd. In beide gevallen zal de hardware conform het retour proces (paragraaf 9.2) worden vervolgd.



9.1.2 Bestellen parts

Stap 2. Bestellen part

Opdrachtnemer meldt defecte hardware aan bij desbetreffende fabrikant. Waarna het betreffende onderdeel wordt verstuurd.

9.1.3 Reparatie hardware

Stap 3. Reparatie

Wanneer er sprake is van een reparatie binnen fabrieksgarantie of wanneer er akkoord is op een offerte wordt de hardware door eigen engineers gerepareerd.

9.1.3.1 Bestellen part

Opdrachtnemer besteld het te repareren onderdeel bij de fabrikant of in het spare-partkanaal.

9.1.3.2 Reparatie

Na ontvangst van het betreffende onderdeel wordt de apparatuur gerepareerd.

9.1.4 Offerte

Stap 4. Offerte

Wanneer blijkt dat het geconstateerde defect buiten garantie valt zal Opdrachtnemer een offerte opstellen en deze versturen naar de opdrachtgever

Geen reparatie

Wanneer hardware niet wordt gerepareerd dan wordt deze via het retour proces (paragraaf 9.2) verwerkt.

Afmelden reparatie

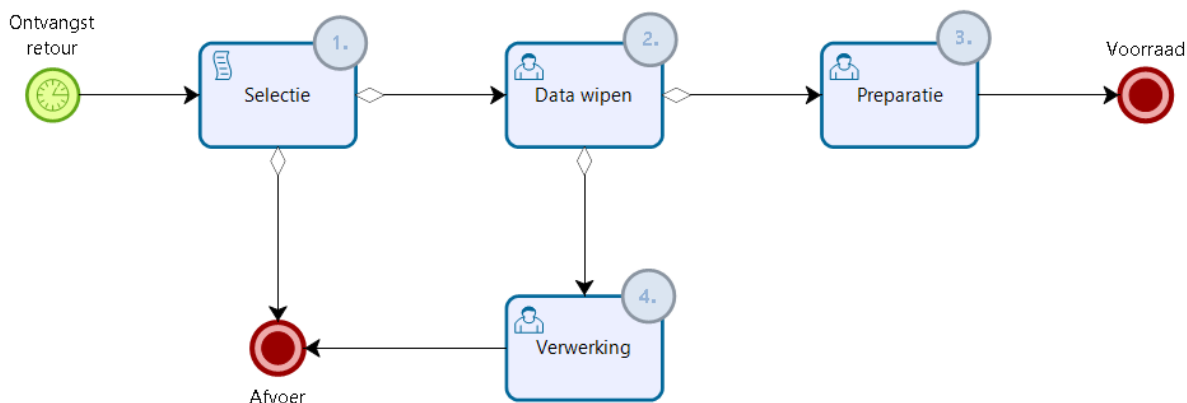
Nadat de reparaties zijn uitgevoerd en geregistreerd zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen.

Opdrachtnemer zal een bericht versturen naar werkplekbeheer@s-bb.nl met de volgende informatie:

- Gerepareerde device;
 - Serienummer;
 - Asset tag nummer;
- Status device (gekenmerkt als afvoer of beschikbare voorraad).

9.2 Retour ontvangen hardware / Retourproces

Opdrachtnemer ontvangt hardware retour via bijvoorbeeld een 'uitdienst-melding'. Wanneer tijdens de verwerking blijkt dat hardware defect is, wordt deze, indien gewenst, vervolgd in het reparatie-proces (paragraaf 9.1)



9.2.1 Ontvangen hardware

Stap 1. Selectie

Na ontvangst van ingenomen producten volgt verwerking ervan.

Afhankelijk van de vastgestelde bestemming, zoals her-inzet of afvoeren, wordt de hardware toegevoegd aan de desbetreffende stroom.

Bij ontvangst van hardware op de retour afdeling wordt apparatuur geregistreerd.

Stap 2. Data wipen

Hardware met data dragers worden middels software gewiped. Op aanvraag levert Opdrachtnemer een rapportage van de betreffende hardware, waarbij per serienummer en asset tag wordt aangegeven dat de hardware gecertificeerd gewiped is.

Wanneer data wipen niet mogelijk is, veelal betreft het defecte harde schijven, wordt de hardware fysiek vernietigd. Wanneer bijvoorbeeld 'Find my iPhone' aanstaat en het is niet gelukt om via de vorige eigenaar dit uit te zetten, dan wordt hardware fysiek vernietigd.

9.2.2 Courante hardware

Stap 3. Preparatie

Herinzet: artikelen worden na inspectie schoongemaakt, indien nodig en mogelijk gecompleteerd en op voorraad geboekt.

Afmelden retour

Nadat de hardware is verwerkt zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen.

Opdrachtnemer zal een bericht versturen naar werkeplikebheer@s-bb.nl met de volgende informatie:

- Gegevens device;
 - Serienummer;
 - Asset tag nummer;
- Status device (gekenmerkt als afvoer of beschikbare voorraad).



9.2.3 Afvoer hardware

Stap 4. Verwerking

Hardware die niet in aanmerking komt voor (Herinzet)voorraad wordt afgevoerd. Afvoer is het uitvoeren van afgesproken handelingen zoals, het verwijderen van specifieke kenmerken, gevolgd door vernietiging of het beschikbaar stellen aan een goed doel.

Afmelden Afvoeringen

Nadat de afvoering is uitgevoerd en geregistreerd zal Opdrachtnemer het afgevoerde device afmelden via het verzenden van een afvoerbericht als zijnde 'gereed'.

Opdrachtnemer zal een bericht versturen naar werkplekbeheer@s-bb.nl met de volgende informatie:

- Gegevens device;
 - Serienummer;
 - Asset tag nummer;
- Status device (gekenmerkt als afvoer).

10. Algemeen

10.1 CMDB registratie

Gedurende het logistieke proces wordt door Opdrachtnemer hardware geleverd. Op een aantal van deze momenten wordt de hardware geregistreerd.

Bij een inname of het retour ontvangen van hardware worden tevens gegevens geregistreerd, deze zijn benoemd in de paragrafen waar ze van toepassing zijn.

11. Facturatie & betalingsproces

11.1 Factuur

Facturen worden verzonden t.a.v. de vooraf overeengekomen Opdrachtgever entiteit. Facturen worden digitaal verstuurd, dit gebeurt in pdf-vorm. De pdf-bijlage wordt verzonden naar het e-mailadres mailto:financien@s-bb.nl facturen@s-bb.nl.

Opdrachtgever ontvangt drie verzamelfacturen per maand, inclusief een Excel-overzicht met alle bestellingen inclusief aantallen en vermelding van een referentienummer. Indien er sprake is van verlegde BTW, dan wordt dit op artikelniveau aangegeven. Bedragen in het overzicht zijn gelijk aan het bedrag op de factuur:

- één maand verzamelfactuur voor de artikelen uit de webshops;
- één maand verzamelfactuur voor diensten
- één maand verzamelfactuur voor bestellingen vanuit werkplekbeheer van de Opdrachtgever

Facturen bevatten minimaal de volgende zaken:

- Factuurdatum
- Factuurnummer, een uniek nummer
- Contract en verplichtingsnummer (of ordernummer Opdrachtgever)
- Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft



- Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing)
- Serienummers van de geleverde devices
- Prijs per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst, (of offerte in het geval van aanvullende opdrachten)
- Kortingspercentage/opslagpercentage per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst), (of offerte in het geval van aanvullende opdrachten)
- Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst
- Totaal kosten (incl. en excl. btw)
- In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de aanbestedende dienst goedgekeurde offerte
- Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer
- Toegepaste btw-tarief

De facturen van Opdrachtnemer worden bij ontvangst door Opdrachtgever eerst gecontroleerd en vervolgens na goedkeuring geboekt. Bij onduidelijkheden over een factuur, organiseert de Accountmanager van Opdrachtnemer een overleg tussen de crediteurenadministratie van Opdrachtgever en debiteurenadministratie van Opdrachtnemer. Indien facturen naar aanleiding hiervan afgekeurd worden, dient er een correctiefactuur door Opdrachtnemer worden opgemaakt en opnieuw naar Opdrachtgever te worden verstuurd. Wanneer een factuur na goedkeuring door de Opdrachtgever alsnog incorrect blijkt te zijn, wordt de factuur gecrediteerd en opnieuw opgesteld.

11.2 Betaling

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn een betalingstermijn van 30 dagen overeengekomen.

Betalingen geschieden, binnen de hierboven genoemde betalingstermijn, onder vermelding van het debiteurnummer en factuurnummer.

11.3 Bezwaar/onjuiste factuur

Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen een verzonden factuur brengt Opdrachtgever Opdrachtnemer ruim binnen de betalingstermijn van de factuur op de hoogte. Opdrachtgever neemt hiervoor contact op met haar accountteam of met de debiteurenafdeling van Opdrachtnemer.

Gedurende de periode dat een dispuut bestaat wordt geen betaling van de desbetreffende factuur gevorderd.

Wanneer blijkt dat een factuur onjuist is, wordt de oorspronkelijke factuur door Opdrachtnemer gecrediteerd, Opdrachtgever ontvangt dan een creditnota. Hierna volgt een nieuwe factuur.



Bijlage 1 - Communicatiematrix

[Nader te bepalen met opdrachtnemer]