

SNWK

s a r a w a k

MARKETING LOGISTICS

Service Level
Agreement

Inleiding

Dit document, de SLA (Service Level Agreement), dient als leidraad voor de samenwerking tussen Sarawak en haar klanten op het gebied van Warehousing, Logistiek en Fulfilment van Marketing/Event materialen.

In dit document spreken we steeds over 2 partijen: de klant van Sarawak zal opdrachtgever genoemd worden en Sarawak zal opdrachtnemen of Sarawak genoemd worden.

We leggen in de document afspraken vast met betrekking tot de Marketing Logistics dienst met als doel duidelijke afspraken te maken en de geleverde kwaliteit van de dienstverlening meetbaar te maken.

De volgende diensten vallen onder dit Service Level Agreement:

1. ACCOUNT MANAGEMENT

- Het beheren van de samenwerking met de klant inclusief alle communicatie, cases, rapportages inclusief de optionele bestelportal en het warehouse managementsysteem.

2. WAREHOUSING: INBOUND / INSLAGE

- Het ontvangen, controleren, opslaan en beheren van Samples, Marketing Materialen, POS materialen, Event materialen en overige 'non-core' products van Opdrachtgever.

3. WAREHOUSING: STOCKAGE

- De stockage van Samples, Marketing Materialen, POS materialen, Event materialen en overige 'non-core' products van Opdrachtgever.

4. WAREHOUSING: OUTBOUND / UITSLAG

- Het klaarzetten, gereed maken, verpakken, samenstellen van te verzenden materialen inclusief verzending.

5. FULFILMENT

- Het controleren van retour gekomen materialen, het schoonmaken en repareren van retour gekomen materialen, het samenstellen van pakketten, kisten, herverpakken, stickeren, ...

Sarawak biedt nog aanvullende diensten zowel op het vlak van Marketing Logistics als andere Sales & Marketing activiteiten. Afspraken omtrent deze activiteiten worden niet in deze SLA besproken worden en dienen separaat overeengekomen te worden.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

1. Account Management

Het projectmanagement binnen de Afdeling Marketing Logistics van Sarawak wordt uitgevoerd door de een team van medewerkers met elk hun specifieke rol en backup.

De Account Manager, is verantwoordelijk voor:

- Het high level contact met Opdrachtgever.
- Het bewaken van de afspraken uit deze Service Level Agreement.
- Het initiëren van de evaluatie en verbetervoorstellen.

De Marketing Logistics Project Manager is verantwoordelijk voor:

- Het dagelijks contact omtrent lopende opdrachten.
- Het aansturen van de inslag, uitslag, opslag van de items en alle gerelateerde activiteiten.
- Customer Care activiteiten inclusief rapportage.

Contactgegevens

Adressen

Sarawak Belux – Alfons Gossetlaan 38A – 1702 Groot-Bijgaarden – België
Sarawak Netherlands / Racktime – Fluorietweg 35 – Alkmaar – Nederland
Sarawak Netherlands / Racktime – Fluorietweg 17 – Alkmaar - Nederland

Team België

Stéphane Moureaux – Business Unit Manager Logistics – smouraux@sarawak.be
Karim Ben Ali – Project Manager Logistics – kbenali@sarawak.be
Sean van Osselaer – Warehouse Coordinator Marketing Logistics – s.vanosselaer@racktime.eu
Sabrina De Man – Head Of Campaign Merchandising & Logistics – sdeman@sarawak.be

Team Nederland

Paul Van Duren – Marketing Logistics Success Manager – p.vanduren@racktime.eu
Moniek Korver – Business Unit Manager Marketing Logistics – m.korver@racktime.eu
Loran Bruin – Warehouse Coordinator Marketing Logistics – l.bruin@racktime.eu
Jennifer Borst – Sales Manager – j.borst@racktime.eu

Aanmelding Leveringen

Aanmeldingen van nieuwe leveringen in België: logistics@sarawak.be
Aanmeldingen van nieuwe leveringen in Nederland: inslag@racktime.eu

Rapportages

Om belanghebbende bij Opdrachtgever inzicht en overzicht te geven zijn er verschillende vormen van rapportages beschikbaar. Rapportages met betrekking tot overzichten van bestellingen, voorraadlijsten, ingekomen zendingen, slow movers, fast movers, etc. zijn op aanvraag in te stellen en op te vragen. De Opdrachtgever kan de wensen met betrekking tot rapportages doorgeven aan Sarawak. Op basis van de rapportagewensen zal er bepaald worden of er sprake kan zijn van additionele kosten.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Facturatie

De maandelijkse facturatie vindt plaats op basis van de vaste Sarawak Marketing Logistics tarieven. Als een opdracht die niet in de standard scope of work valt geplaatst wordt, zonder voorafgaande offerte van Sarawak, zal deze gefactureerd worden op basis van daadwerkelijke kosten, volgens het standaard tarievenoverzicht.

Webshop

Sarawak biedt de mogelijkheid om een custom-made webshop/bestelportal op te zetten. De bestelportals worden opgezet en ingericht door onze digitale tak binnen Sarawak: URD Solutions. Het opzetten van een bestelportal is altijd maatwerk waarvoor separaat een offerte gemaakt zal worden. Neem voor meer informatie contact op met uw contactpersoon bij Sarawak. Het voordeel van de bestelportal is dat er op een toegankelijke en makkelijke manier veel gebruikers toegang kunnen krijgen om orders te plaatsen. De gebruikers zijn veelal klanten/retailers, buitendienstmedewerkers en backoffice medewerkers. Zonder bestelportal kan Sarawak ook de Marketing Logistics diensten verlenen, de orders en het stock management zal dan gebeuren via de Sarawak FieldCare Community of via mail.

FieldCare Community

Sarawak biedt de mogelijkheid om toegang te verkrijgen tot de Sarawak FieldCare Community. De Community is een portal voor Opdrachtgevers die toegang verschaft tot onderdelen van het Sarawak backoffice systeem. Zo krijgt de opdrachtgever toegang tot het Warehouse Management Systeem (WMS) waarbinnen zijn goederen beheerd worden. Zo kunnen Opdrachtgevers 24/7 inzicht hebben in binnenkomende zendingen, actuele stocklijsten en uitgaande zendingen. De Opdrachtgever kan hierin leveringen aanmelden, producten consulteren en bestellingen plaatsen.

Daarnaast zijn in de FieldCare Community een brede range aan reports en dashboards beschikbaar. Het grote voordeel van de FieldCare Community is dat alle processen volledig transparant gedeeld kunnen worden met Opdrachtgever en dat de Social Collaboration tool Chatter hierin geïntegreerd zit. Communicatie omtrent zendingen, voorraad, opdrachten, reports, etc. is daarmee volledig transparant en overdraagbaar.

Aan het gebruik van de FieldCare community is een kostprijs/licentieprijs verbonden die per maand aangerekend zal worden. De kostprijs is afhankelijk van het aantal users binnen de community en de complexiteit van het dossier om op te starten.

Ook zonder gebruik te maken van de FieldCare Community kan Sarawak de Marketing Logistics diensten verlenen. De aanmelding van zendingen, het geven van opdrachten en het verkrijgen van rapportages zal dan separaat per email georganiseerd moeten worden.

Customer Care

Ondersteuning aan Opdrachtgever of aan de relaties of klanten van Opdrachtgever kan op verschillende manieren ingevuld worden afhankelijk van de diensten die worden afgenomen. In samenspraak met de Opdrachtgever worden de kanalen voor ondersteuning (telefoon, web form, email, etc.) besproken en ingericht. Indien gewerkt wordt met een bestelportal dan is er een Help sectie beschikbaar. Indien er ook nog gewerkt wordt met de FieldCare Community dan is Chatter beschikbaar voor vragen, issues of andere zaken. In de backoffice van Sarawak maken we gebruik van Cases waar Klantvragen en issues worden geregistreerd. Hiermee wordt de historie aan cases bijgehouden en kan er op die historie gerapporteerd worden.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Data management

Data en files in relatie tot de Marketing Logistics activiteiten wordt standaard 2 jaar bewaard door Sarawak. Data ouder dan 2 jaar kan door Sarawak worden verwijderd. In samenspraak met de klant kan overeengekomen om bepaalde data langer te bewaren.

2. WAREHOUSING - INBOUND/INSLAG

Sarawak ontvangt, controleert en registreert inkomende items van zendingen die van of namens Opdrachtgever worden ontvangen.

Aanmelding zendingen

Zendingen dienen vooraf aan Sarawak worden aangemeld. Klanten die de Sarawak FieldCare Community gebruiken en daarin het proces van inslag hebben ingericht kunnen zendingen aanmelden vanuit het systeem. Als alternatief kan het 'Aanmelden Zending' formulier worden gebruikt. De procedure en informatievoorziening is verder voor beide manieren hetzelfde. Deze link kan de Opdrachtgever delen met haar leveranciers zodat de aanmeldprocedure gevolgd kan worden. Voor zowel de vestiging in Nederland als in België zijn er aparte aanmeldingsformulieren beschikbaar. De leverancier moet de aanmelding mailen naar inslag@racktime.eu voor zendingen naar Nederland en logistics@sarawak.be gebruiken voor aanmeldingen voor het magazijn in België.

Opdrachtgever is verantwoordelijk dat alle zendingen volgens richtlijnen van het 'Aanmelden Zending' formulier vooraf worden aangemeld. Aanmelding moet uiterlijk 2 werkdagen voor levering plaatsvinden.

Leverancier

Opdrachtgever informeert proactief haar leveranciers dat goederen in ontvangst genomen worden van maandag tot en met vrijdag bij voorkeur van 07.30 tot 14.00 uur. In uitzonderlijke gevallen kan een zending buiten deze tijden in ontvangst genomen worden, als vooraf gemeld. Eventueel bijkomende kosten dienen direct met Opdrachtgever gecommuniceerd worden. Ook informeert Opdrachtgever haar leveranciers dat iedere zending gepaard moet gaan met een vrachtbrief van de vervoerder en een pakbon van de leverancier. De leverancier zorgt voor deugdelijke verpakkingen met vermelding van item informatie. De informatie op de pakbon van de leverancier moet informatie weergeven zoals bij het aanmelden van de zending is doorgegeven (zoals item naam, aantallen, etc.).

Aanmaken nieuwe items

Items worden bij inslag ingeboekt in het Warehouse Management Systeem (WMS). De items moeten daarvoor echter al zijn aangemaakt in het WMS. Nieuwe items moeten aangemaakt zijn voordat deze items op een binnenkomende zending kunnen worden ingeboekt. Dit kan online in de FieldCare Community of met het 'Nieuw Item Formulier'. Het is ook mogelijk om in dit formulier meerdere nieuwe items gelijktijdig aan te melden. Volg de procedure op het formulier voor communiceren van de

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

aanmelding van het nieuwe item. Naast de verplichte minimale item informatie die verstrekt moeten worden is er ook een foto nodig van het nieuwe item. Als Opdrachtgever de foto niet aanlevert dan kan Sarawak het item bij binnenkomst fotograferen en toevoegen aan de item informatie.

Mocht er additionele informatie beschikbaar zijn bij het items zoals bijzondere specificaties of bijvoorbeeld een opbouw instructie van een evenement item, dan zal de Opdrachtgever deze ook aanleveren zodat deze aan het item toegevoegd kan worden. Op het 'Nieuw Item Formulier' staan de details van item informatie die ingevuld kan worden.

Ontvangst goederen

Het magazijn personeel is verantwoordelijk voor het ontvangen van de zendingen en alsook de kwaliteitscontrole. Hierbij wordt als volgt te werk gegaan:

- Ontvangst goederen in expeditie van Sarawak
- Pakbon vervoerder ondertekenen onder voorbehoud van kwantiteit en kwaliteit
- Vooraanmelding (Purchase Order in WMS van Sarawak) controleren (zie 3.1.)
- Controle van ontvangen goederen op volledigheid aan de hand van pakbon
 - Leveringen tot een aantal van maximaal 100 per item: deze worden geteld
 - Leveringen > 100 per item: steekproeftelling op basis van 1 tot 5 dozen, in verhouding tot het geleverde volume
 - Artikelen in bulk geleverd: visuele controle van het aantal volgens de pakbon, zonder effectieve telling. Een visuele controle van de aantallen is geen garantie voor de juistheid van de opgegeven aantallen. Hiervoor moet een gehele pallet worden afgeladen, om na te gaan of opgegeven aantallen effectief geleverd zijn. Dit gebeurt NIET standaard bij ontvangst goederen.
 - Van deze ontvangst controle kan afgeweken worden, indien dit wordt aangevraagd.
 - De goederen van de zending wordt gecontroleerd op kwaliteit, schade of afwijkingen. Afwijkingen worden zo spoedig mogelijk gerapporteerd aan zowel de Opdrachtgever als aan de transporteur. Indien mogelijk worden foto's gemaakt en toegevoegd bij de melding.
- De dozen/pallets/verpakkingen worden gelabeld met Item Labels van Sarawak
- Additioneel en op verzoek kan Sarawak schoonmaak en/of reparatiewerkzaamheden verrichten aan items, bijvoorbeeld voor items die retour komen van promoties, events of beurzen.
- Items die afwijken op basis van volledigheid of kwaliteit zullen op 'Blocked Stock' worden geboekt en niet in de beschikbare voorraad worden opgenomen.
- Het plaatsen van de producten in het magazijn
- Het registreren van de ontvangen zending in het WMS.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Het registreren van de ontvangen zending

Inkomende zendingen tot 14.00 uur, indien aangemeld volgens afgesproken procedure en zonder afwijkingen, worden verwerkt in het dagelijkse overzicht van inkomende goederen. De voorraad zal uiterlijk de volgende werkdag om 9.00 uur zijn bijgewerkt.

De materialen van de categorie Event materialen, die retour komen, zullen na schoonmaak en check op werking, binnen 3 werkdagen na ontvangst in de stock verwerkt worden.

In een aantal gevallen kan het voorkomen dat het verwerken van een binnen gekomen zending meer tijd vergt. Dat kan bijvoorbeeld zijn omdat de zending niet is aangemeld, de zending niet bekende items bevat of omdat de zending items bevat die niet duidelijk of deugdelijk verpakt zijn. Pas nadat informatie is ingewonnen en verkregen zal de inkomende zending verwerkt en geregistreerd worden. Eventuele additionele werktijd zal in deze gevallen worden doorgerekend.

Inslag communicatie

Zodra een ontvangen zending compleet is verwerkt kan er een email met details van de zending naar de opgegeven contactpersoon van Opdrachtgever worden verzonden.

Indien Opdrachtgever tevens gebruik maakt van de Sarawak FieldCare Community dan kan de opgegeven contactpersoon een Chatter notificatie ontvangen zodra een zending ontvangen is.

Randvoorwaarde beschikbaarheid nieuwe materialen

Nieuwe materialen die Sarawak moet uitleveren dienen 3 werkdagen voor de gewenste levertijd aanwezig te zijn bij Sarawak.

Kosten inbound / inslag

Voor de inslag zal Sarawak de standaardtarieven van de Marketing Logistics Prijslijst hanteren tenzij specifieke tarieven in een contract met Opdrachtgever overeengekomen zijn.

Sarawak kan extra kosten (standaardtarieven van de prijslijst) doorrekenen als er extra werkzaamheden nodig blijken te zijn voor het inslag proces. Hier zal met name sprake van zijn als niet vooraf aangemelde zendingen verwerkt moeten worden, niet aangemelde nieuwe producten verwerkt moeten worden of het ontvangen van zendingen buiten de standaard werkdagen/tijden.

3. WAREHOUSING - OPSLAG

De geleverde producten worden op voorraad gehouden tot ze worden gebruikt voor een zending, een fulfilment activiteit of tot er opdracht wordt gegeven voor vernietiging. Afhankelijk van het type materiaal en functie van het materiaal kan er voor verschillende manieren van opslag worden gekozen.

Opslag pallets

Materialen die door de aard en omvang het meest economisch op pallets kunnen worden opgeslagen worden in het magazijn in palletstellingen opgeslagen. De

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

standaardmaat voor euro pallets is 1.20 (lang) x 0.80 (breed) x 1.50 (hoog). De stellingen in het magazijn zijn ingericht op deze standaardafmetingen.

Mocht er sprake zijn van pallets met afwijkende maten dan zullen de opties voor opslag vooraf met de Opdrachtgever besproken worden. De opties zijn in de regel:

- Het verplaatsen van de pallets naar een aparte area voor vloeropslag van afwijkende maten materialen.
- Het aanpassen van de palletstellingen zodat de afwijkende maat toch in de stellingen geplaatst kan worden.
- Het ompakken van materialen van off-size naar euro pallet.
- Overige op maat gemaakte afspraken.

Voor pallet opslag die afwijkt van de standaard euro pallet afmetingen dienen separaat afspraken gemaakt te worden.

Opslag legborden (Nederland)

Materialen die door aard en omvang het meest economisch in legbordstellingen opgeslagen kunnen worden, zullen worden opgeslagen in de speciaal daarvoor ingerichte 'e-fulfilment' ruimte. De legborden zijn standaard 1.30m lang en 0.50m diep.

De legbord opslag biedt tevens specifieke mogelijkheden voor opslag van kleinere materialen zoals kaartjes, stickers, kleding, coupons, cadeau kaarten, posters, etc.

Opslag sleutelruimte (Nederland)

Voor materiaal met een hoge waarde kan gebruik worden gemaakt van 'sleutelruimtes' of kan er een afgesloten ruimte gecreëerd binnen het magazijn. Alleen door Sarawak geautoriseerde personen hebben een sleutel of tag om deze ruimte te openen. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van sleutelruimtes, moet dit kenbaar gemaakt worden per item en zal op voorhand het bijbehorende tarief gedeeld worden.

Opslag kluis (Nederland)

Voor waarde artikelen zoals coupons, opgewaardeerde passen of andere items van hoge waarde kan gebruik gemaakt worden van opslag in de kluis. Alleen door Sarawak geautoriseerde personen kunnen de sluis openen. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van deze ruimte, moet dit kenbaar gemaakt worden per item en zal op voorhand het bijbehorende tarief gedeeld worden.

Opslag Modula kast (België)

Voor waarde artikelen zoals coupons, opgewaardeerde passen of andere items van hoge waarde kan gebruik gemaakt worden van opslag in de kluis. Alleen door Sarawak geautoriseerde personen kunnen de sluis openen. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van deze ruimte, moet dit kenbaar gemaakt worden per item en zal op voorhand het bijbehorende tarief gedeeld worden.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Opslag afwijkende maten

Voor materiaal dat niet op voorraad gehouden kan worden op de hierboven omschreven plaatsen wegens hun omvang (bijvoorbeeld stand materiaal, displays of evenement materialen), wordt een herberekening gedaan van het aantal palletplaatsen in functie en omvang van het materiaal.

Blocked Stock

Het magazijn heeft een separate area waar producten op 'Blocked Stock' gezet kunnen worden. De Blocked Stock wordt gebruikt voor ontvangen zendingen die onbekend zijn, of voor materialen die beoordeeld moeten worden voor reparatie, vernietigen of inventarisatie.

Voorraadregistratie

De voorraad wordt in het Warehouse Management System van Sarawak op continue basis bijgehouden. Alle mutaties van voorraadartikelen worden automatisch bijgehouden en geregistreerd in het WMS.

Voorraadbeheer

Sarawak kan op verzoek specifieke voorraad rapportages inrichten, bijvoorbeeld een overzicht van fast movers, slow movers, voorraad per afdeling, categorie of contactpersoon, voorraadwaarde, etc. De rapportage wensen dienen vooraf met Opdrachtgever te worden afgestemd. Maandelijks zal een algemene visuele inspectie plaatsvinden op opgeslagen items van Opdrachtgever met betrekking tot beschadiging, lekkage of andere ongeregelheden.

Sarawak biedt mogelijkheden om te werken met serialized items, batchnummers en houdbaarheidsdata van producten (FEFO). Indien Opdrachtgever van dergelijke registratie gebruik wil maken dan dient dit vooraf besproken te worden.

Toegang tot het magazijn

Alle bezoekers dienen zich te registreren bij de receptie van het warehouse. Derden hebben geen toegang tot het warehouse. Medewerkers van Opdrachtgever mogen het warehouse alleen betreden onder begeleiding van één van de Marketing Logistics contactpersonen van Sarawak.

Compliance

De temperatuur en luchtvochtigheid in het magazijn worden dagelijks geregistreerd. Indien Opdrachtgever items bij Sarawak in opslag laat nemen die aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen m.b.t. temperatuur of luchtvochtigheid zal dit op voorhand besproken moeten worden.

Ongediertebestrijding wordt op periodieke basis uitgevoerd door een gecertificeerd bedrijf. Periodieke controles en acties worden geregistreerd. Tevens wordt er in het warehouse volgens een schoonmaak protocol schoongemaakt. Een risico en inventarisatie rapport is aanwezig.

Als de magazijn medewerkers van Sarawak moeten voldoen aan bepaalde compliance eisen (HACCP, Code of Conduct, etc.) van de Opdrachtgever dient dit vooraf besproken en vastgelegd te worden. Alle betrokken medewerkers kunnen een training en toets

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

volgen die in het personeelsdossier van de medewerker wordt vastgelegd. Indien er sprake is van additionele kosten voor compliance doeleinden dienen deze vooraf overeengekomen te worden.

Verzekering

Indien de materialen van de Opdrachtgever een bepaalde waarde vertegenwoordigen en verzekerd dienen te worden zal Opdrachtgever het te verzekeren bedrag aan Sarawak doorgeven. Mochten hier additionele kosten uit voortkomen dan zal dit vooraf met de Opdrachtgever besproken worden. Zonder enige informatie vanuit de Opdrachtgever m.b.t. waarde van goederen gaat Sarawak er van uit dat de goederen geen waarde vertegenwoordigen.

Vernietiging van materiaal

Opdrachtgever kan aan Sarawak de opdracht geven om een specifiek deel van de voorraad te vernietigen of te recyclen. Voor vernietiging zullen de tarieven van de Sarawak Marketing Logistics prijslijst gebruikt worden, als er specifieke recyclage processen dienen te gebeuren kan hiervoor een offerte op maat opgemaakt worden.

De te vernietigen materialen worden door Sarawak binnen 5 werkdagen op de status 'Blocked Stock' gezet. Uiterlijk binnen 10 werkdagen na de aanvraag zet Sarawak de betreffende materialen klaar voor vernietiging. Indien Opdrachtgever een bewijs (certificaat) wenst te hebben dat het materiaal (via een apart kanaal) vernietigd is, dient dit expliciet aangevraagd te worden. De extra kosten voor dit proces & certificaat zullen doorbelast worden aan de klant met een uplift van 15%.

Opslag communicatie

Op verzoek kan Opdrachtgever een voorraadlijst in Excel format per email ontvangen. De voorraadlijst kan tevens, op verzoek, gescheduled worden zodat deze op vooraf gedefinieerde tijdstippen automatische per email aan de opgegeven contactpersoon van Opdrachtgever verstuurd worden.

Indien Opdrachtgever tevens gebruik maakt van de Sarawak FieldCare Community dan kan de opgegeven contactpersoon inzage krijgen in reports en dashboards m.b.t. de voorraad.

Eigendom items

Opdrachtgever blijft ten alle tijden eigenaar van de producten die Sarawak in opslag heeft. Sarawak vervult op geen enkele manier de functie van leverancier of distributeur van de commerciële producten van Opdrachtgever.

Kosten opslag

Voor de opslag zal Sarawak de tarieven van de Marketing Logistics Prijslijst hanteren tenzij een specifiek contract met tarieven met Opdrachtgever overeengekomen zijn.

Eventuele additionele kosten voor bijvoorbeeld inventarisaties, audits, secured opslag, verzekering, compliance eisen, rapportage eisen, etc. dienen vooraf met Opdrachtgever afgestemd te worden.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

4. WAREHOUSING - OUTBOUND / UITSLAG

Binnen Sarawak onderscheiden wij 2 types verzendingen: een verzendorder & een verzendronde.

Een verzendorder is een alleenstaande verzending die opgemaakt wordt voor één of meerdere klanten en die los van elkaar verstuurd worden.

Een verzendronde is éénzelfde type bestelling die binnen een bepaalde periode naar een groep van klanten dient verstuurd te worden.

De verzendorders en verzendrondes worden door Sarawak gepakt en verpakt in het magazijn en vervolgens zullen de zendingen door gespecialiseerde pakket of pallet vervoerders worden uitgevoerd zoals Bpost, GLS, Van Caudenberg, ...

A. Verzendorders

We kunnen op 2 manieren verzendorders ontvangen bij Sarawak:

- *Verzendorder, gestructureerd en geautomatiseerd via een gekoppelde webshop:*

Vanuit de webshop kunnen producten geselecteerd worden en worden toegevoegd aan de bestelling. Een gebruiker zal alleen die producten zien in de webshop die behoren tot zijn/haar gebruikersprofiel. Mits anders overeengekomen zijn alle producten per stuk leverbaar. Zodra een bestelling definitief is geplaatst in de webshop wordt er geautomatiseerd een 'Sales Order' in het WMS van Sarawak aangemaakt.

- *Verzendorder handmatig, op basis van input via telefoon, email of Chatter:*

Indien Opdrachtgever geen webshop heeft via Sarawak zal een verzendorder handmatig worden verwerkt. Op basis van de verstrekte informatie zal Sarawak handmatig een 'Sales Order' aanmaken. Indien er informatie mist of er onduidelijkheid is over de verstrekte informatie zal Sarawak contact opnemen met Opdrachtgever. De handmatige verwerking kost meer tijd. Voor handmatige verwerking zal er naast de standaard verzendorder tarieven veelal extra werktijd voor de verwerking worden doorgerekend.

Het verwerken van verzendorders nadat deze zijn aangemaakt in het WMS is voor beide types hetzelfde en wordt hieronder omschreven.

Verzendorder verwerking

Nadat de 'Sales Order' in het WMS is gecreëerd verschijnt bestelling in de wachtrij van te verwerken bestellingen in het magazijn. Sarawak zal de bestelling 'picken en packen' in het magazijn. Mocht er reden zijn waarom de bestelling niet geaccepteerd kan worden dan zal er met Opdrachtgever contact worden opgenomen.

Na het klaar maken van de zendingen controleert een eindverantwoordelijke de zendingen op de volgende zaken:

- ✓ Pakbon (adressering, contact persoon, locatie)
- ✓ Inhoud
- ✓ Aantal
- ✓ Verpakkingswijze

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Afwijkingen zullen worden teruggekoppeld aan de betreffende magazijn medewerkers. Indien nodig zullen pakbonnen worden aangepast waarna de zending gereed is voor distributie. Deze kwaliteitscontrole zal steekproefsgewijs worden uitgevoerd.

Webshopbestellingen die gereed zijn voor verzending worden in een aparte ruimte klaargezet voor de transporteur. De transporteur krijgt de benodigde informatie en documenten voor transport. Zodra de bestelling is opgehaald door de transporteur wordt de 'Sales Order' op status ready gezet in het WMS.

Backorders

Backorders dienen zo veel mogelijk vermeden te worden. Er zijn een aantal factoren die het aantal backorders kunnen minimaliseren zoals koppeling tussen webshop en WMS, gebruik van safety stock, gebruik van automatische notificaties, etc. De wensen rondom de werkwijze van backorders dient apart met Opdrachtgever besproken en overeengekomen te worden.

Levering orders

Voor verzendorders die geautomatiseerd (via de webshop) in het WMS bij Sarawak binnenkomen, worden standaard de volgende levertermijnen gehanteerd:

- Tot 10 uur besteld op werkdagen, uitlevering volgende werkdag
- Na 10 uur besteld op werkdagen, uitlevering binnen 2 werkdagen

Voor Last Minute aanvragen die buiten de standaard levertermijnen vallen dienen vooraf separaat afspraken met Opdrachtgever vastgelegd te worden.

Voor bestellingen die op een niet geautomatiseerde manier binnenkomen is er extra tijd nodig om de order te verwerken. In de regel moet er rekening gehouden worden met 2 additionele dagen bij de levertermijn.

Annulering orders

Bestellingen kunnen op ieder moment geannuleerd worden. Afhankelijk van de tijd van annuleren zullen er kosten worden doorgerekend:

- Annuleren voor het moment van orderverwerking, geen kosten
- Annuleren na orderverwerking en inpakken, de volledige order kosten met uitzondering van de transport kosten + de inslag kosten
- Annuleren nadat order al het Sarawak magazijn heeft verlaten, de volledige orderkosten inclusief transport/verzendkosten + de retour kosten + de kosten voor inslag.

Verzendorders via webshop voor andere leveranciers

Sarawak biedt de mogelijkheid om naast fysieke voorraad producten tevens bestellingen te verwerken van materialen die door andere leveranciers uitgeleverd dienen te worden. Indien Opdrachtgever hier gebruik van wenst te maken zullen de wensen geïnventariseerd worden om dit in de webshop in te stellen. Afhankelijk van de wensen en eventuele benodigde koppelingen met andere systemen zullen hiervoor separaat kosten voor berekend worden.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Kosten webshop orders

Voor de webshop orders zal Sarawak de standaardtarieven van de Marketing Logistics Prijslijst hanteren. Sarawak kan extra kosten (standaardtarieven van de prijslijst) doorrekenen indien er extra werkzaamheden nodig blijken te zijn voor het webshop order proces.

B. Verzendrondes

Opdrachtgever kan Sarawak opdracht geven voor uitvoering van een verzendronde. Een verzendronde is een opdracht waarbij een zending naar meerdere adressen tegelijk verstuurd kan worden. De inhoud van de zendingen kan desgewenst op adresniveau afgestemd worden. De kosten voor een verzendronde zijn afhankelijk van een aantal factoren zoals aantal adressen, fulfilment werkzaamheden, omvang en gewicht van de items, verzendkosten, deadlines, etc. Om deze reden dient voor een verzendronde altijd vooraf een separate offerte gemaakt te worden door Sarawak. Voor het maken van een offerte heeft Sarawak de volgende informatie nodig:

- ✓ *Adressenlijst*, bij voorkeur op basis van een lijst die Sarawak heeft aangeleverd (in verband met unieke ID's die nodig zijn voor importeren van data). Voor een optimale werkwijze en de kans op fouten te verkleinen dient het format en de bron van de adresgegevens voorafgaand aan een verzendronde besproken te worden.
- ✓ *Items*, een overzicht van de items die benodigd zijn voor de verzendronde inclusief informatie zoals afmetingen en gewicht.
- ✓ *Fulfilment*, de samenstelling van items in de pakketten, alle pakketten hetzelfde of een verschillende inhoud per adres.
- ✓ *Speciale wensen*, toevoegen van begeleidende brief of specifieke wensen/eisen voor de verpakking.
- ✓ *Timing*, wanneer worden materialen geleverd, wanneer wordt adressenlijst aangeleverd, wat is de gewenste deadline voor verzending.

Na akkoord op de offerte en overeenstemming op de planning is het van groot belang dat de deadlines worden gerespecteerd. Sarawak zal altijd een grote mate van flexibiliteit hanteren bij de uitvoering van verzendrondes, echter, het niet naleven van de afgesproken deadlines kan invloed hebben op de kwaliteit, kosten en uiteindelijke deadline van verzending. Mocht een aanpassing in de opzet of afspraken een consequentie hebben voor de kosten dan zal Sarawak dit tijdig met Opdrachtgever communiceren.

Verzending

Vanwege de diversiteit van materialen heeft Sarawak meerdere opties voor verzending van de bestellingen. Voor elke zending zal Sarawak de beste verzendwijze selecteren, in bijzondere gevallen zal overleg gepleegd worden met Opdrachtgever. Binnen onze standaard logistieke diensten organiseren wij zowel pakket als pallet verzendingen.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Pakket zending

✓ Doorlooptijd

90% van de standaardpakketten binnen Nederland wordt de volgende dag geleverd. Gegarandeerde levertijden zijn bij de standaardpakketten niet van toepassing.

✓ Maximale omvang/gewicht

Een standaardpakket mag een maximaal gewicht hebben van 30 kg, een maximale lengte van 1,75m en een maximale omvang van 3,00 meter (=1x langste zijde + 2x zijde B + 2x zijde C).

✓ Track & Trace mogelijkheden

Na inboeken van een pakket gaat deze op transport en komt binnen op een depot vanwaar deze naar de plaats van bestemming wordt gebracht. Sarawak kan nagaan of een pakket op een depot is aangekomen en/of hij onderweg is naar de ontvanger.

We kunnen bij een standaard zending zien in welk deel van het logistieke proces deze zich bevindt. Voor ontvangst van een standaard zending moet worden getekend. Deze handtekening zal een dag na ondertekening beschikbaar zijn om op te vragen.

Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de Sarawak FieldCare Community bestaan er mogelijkheden om track & trace te integreren in het WMS. De wensen m.b.t. track & trace dienen vooraf besproken en overeengekomen worden.

✓ Verzekerde waarde

De som van de verzekeringsuitkering bij een standaardpakket is totaal maximaal 520 euro. De verzekerde bedragen zijn op aanvraag aan te passen. Eventuele additionele kosten dienen vooraf overeengekomen te worden.

Pallet zending

✓ Doorlooptijd

De pallets worden geleverd op aangegeven locatie voor of op de aangegeven levertijd. Voor pallets die aangemeld dienen te worden bij de ontvangende partij, kan er vertraging optlopen, door de procedure van de ontvanger.

✓ Maximale omvang/gewicht

Goederen worden op europallet (formaten) verstuurd. Deze hebben een maximale afmeting van 120x80x180cm (LXBXH), en een maximaal gewicht van 750 kilogram. Wanneer een pallet van deze maat of gewicht afwijkt wordt hiervoor een extra palletplaats berekend. Dit wordt gedaan door de m2 om te rekenen in laadmeters waarbij 1 europallet 0,40 laadmeter bedraagt.

✓ Pick-up

Op de werkdag voorafgaande aan het transport, uiterlijk voor 16.30 uur, zal Sarawak de goederen overdragen aan transporteur.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

✓ Middelen

Producten worden zo mogelijk op (euro)pallets aangeboden en vervoerd in daarvoor ingerichte vrachtwagens. De vrachtwagens zijn voorzien van een laadklep. Om te lossen heeft de chauffeur een handpompwagen en steekwagen bij zich. Transporteur zorgt tevens voor voldoende middelen om de lading in de auto vast te zetten (spanbanden en stangen).

✓ Documenten en aflever informatie

De chauffeur is in het bezit van een vervoersdocument en begeleidende specificatie van de zending en laat de ontvanger op beide documenten voor goede ontvangst tekenen. De getekende documenten zijn via de transporteur op te vragen en uiterlijk binnen 48 uur beschikbaar voor Sarawak.

✓ Europallets

Alle materialen worden vervoerd op europallets. Het vervoersdocument bevat het aantal dragers (europallets) waarop de lading is geplaatst. De bezorger noteert het aantal pallets wat hij achterlaat op de locatie van ontvangst en neemt meteen het gelijke aantal europallets mee retour volgens het standaard ruilsysteem. Mochten er geen europallets beschikbaar zijn dan zullen deze pallets bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen het standaardtarief.

✓ Onbestelbaar

Indien een zending wordt geweigerd of onbestelbaar is, dan zal de zending retour gestuurd worden naar Sarawak.

✓ Track & Trace mogelijkheden

De pallet zendingen zijn traceerbaar. Sarawak heeft de goederen voorzien van een palletlabel zodat deze bij transporteur identificeerbaar is. Bij het afleveren wordt het tijdstip van het afleveren en de naam van de ontvanger vastgelegd. Op de locatie dient getekend te worden door de ontvanger.

Uitslag communicatie

Opdrachtgever kan in Excel format per email een overzicht aan orders ontvangen. Dit order overzicht kan tevens, op verzoek, gescheduled worden zodat deze op vooraf gedefinieerde tijdstippen automatische per email aan de opgegeven contactpersoon van Opdrachtgever verstuurd worden.

Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de Sarawak FieldCare Community dan kan de opgegeven contactpersoon inzage krijgen in reports en dashboards m.b.t. de orders.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

5. FULFILMENT

Op verzoek kunnen er fulfilment opdrachten bij Sarawak geplaatst worden voor uiteenlopende activiteiten. De fulfilment opdrachten kennen een grote diversiteit aan type opdrachten.

Type Fulfilment opdrachten

Vanuit de afdeling Marketing Logistics kunnen, onder andere, de volgende activiteiten worden aangeboden:

- Assembleren van displays
- Vullen van displays
- Testprogramma's van technische displays doorlopen
- Samenstelling kits
- Verwerking van promotion activiteiten zoals incentive acties, coupons, product plus, retour zendingen
- Verpakken of herverpakken van producten
- Product inventarisaties
- Schoonmaak gebruikte promotie of event materialen
- Repair van displays, promotiematerialen of event materialen
- Ontmanteling meubels of displays
- Recycling van materialen

Fulfilment order en uitvoering proces

Voor alle fulfilment opdrachten zal er separaat een offerte gemaakt worden. Voor het maken van een offerte heeft Sarawak de volgende informatie nodig:

- **Opdrachtomschrijving**, omschrijving van de gewenste activiteiten,
- **Items**, welke items zijn relevant voor de fulfilment actie,
- **Fulfilment**, wat is de activiteit of bewerking die uitgevoerd moet worden voor de fulfilment opdracht,
- **Timing**, wanneer worden materialen geleverd en/of wat is de gewenste deadline voor de fulfilment activiteiten.

Zodra een fulfilment order definitief is overeengekomen zal Sarawak met regelmaat updates delen over de status van de uit te voeren fulfilment opdracht.

Indien Opdrachtgever ook gebruik maakt van de Sarawak FieldCare Community dan kan de opgegeven contactpersoon via Chatter op de hoogte gehouden worden van de status.