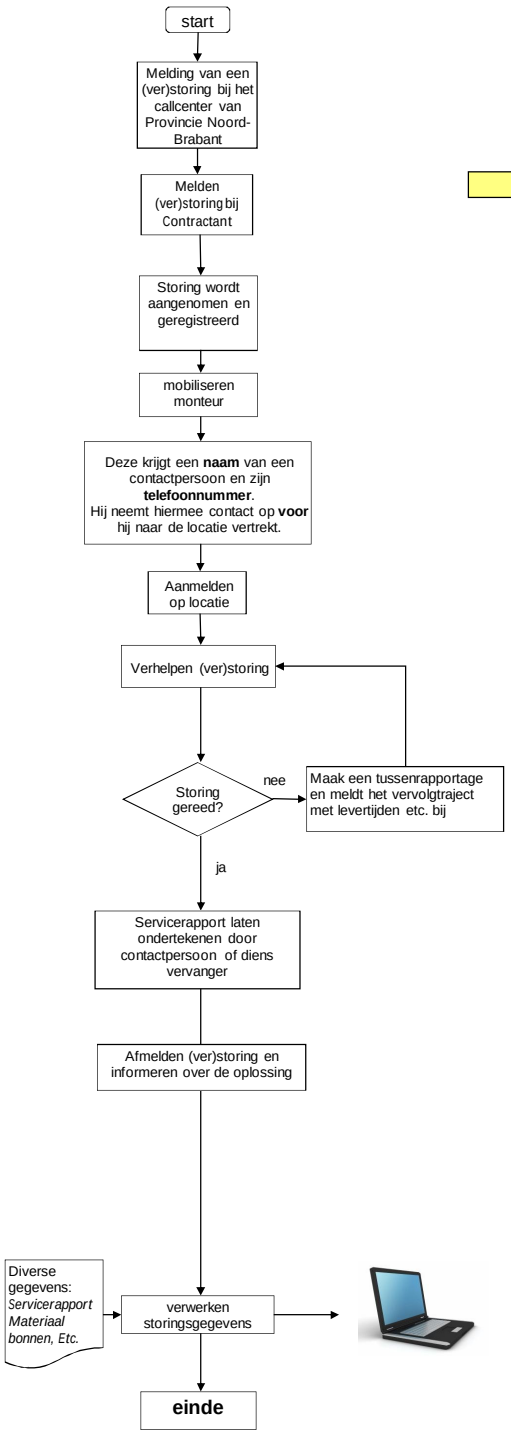
Provincie Noord-Brabant

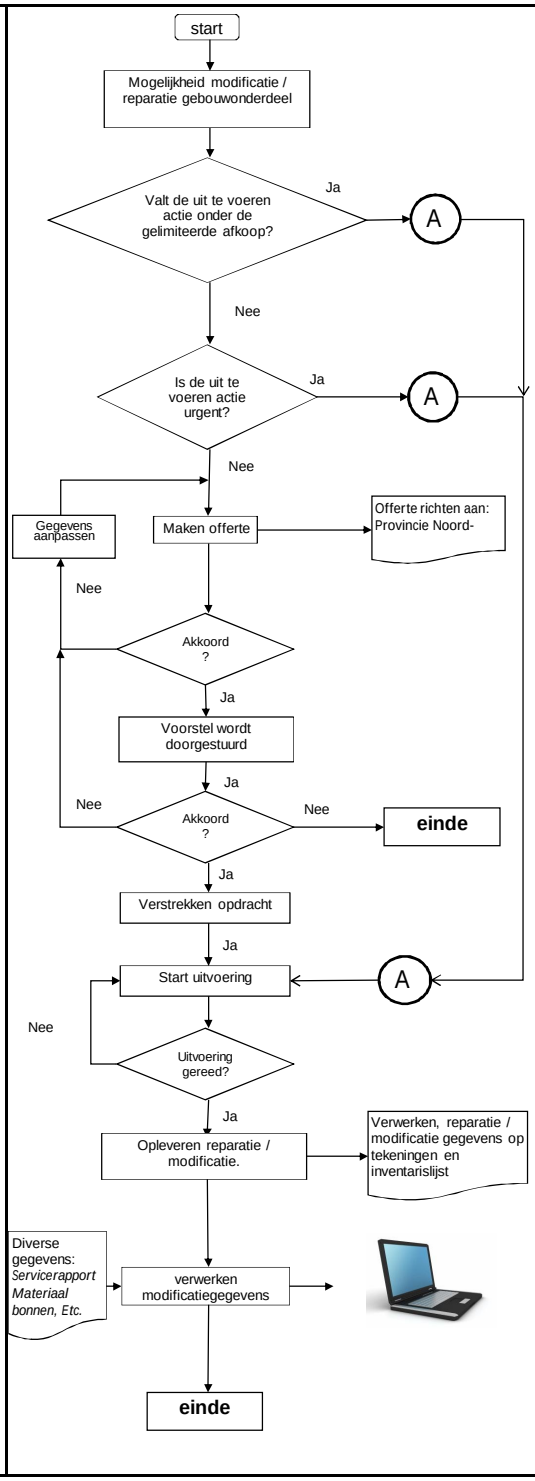
Procedure Storingen / klachten (tijdens kantooruren)



Actie houder:	Te nemen acties
Melder/Contactpersoon	*Onder een storing / klacht verstaan we: een niet goed functioneren van het betreffende gebouwonderdeel en extreem energie verbruik.* De servicedesk neemt de (ver)storing aan.
Callcenter Provincie Noord-Brabant	Het Callcenter registreert de (ver)storing en draagt de melding over aan de contractant gelimiteerde afkoop (€ 750,- excl. BTW) mail: NTB e-mail adres **Callcenter verstrekt altijd een opdrachtnummer**
Meldkamer Contractant	De storing wordt geregistreerd Contactpersoon en zijn / haar telefoonnummer worden geregistreerd, meldkamer schakelt geschikte monteur in.
Meldkamer Contractant	
Monteur Contractant	Monteur contractant neemt contact op met de contactpersoon van Provincie Noord-Brabant om door te geven dat hij onderweg is, hij zal tevens aangeven wanneer hij op locatie zal arriveren. *(Monteur zal altijd binnen de contractuele responsetijd op de storingslocatie van met de francise van (€ 750,- excl. BTW)*
Monteur Contractant	Aanmelden conform aanmeld procedure van Provincie Noord-Brabant
Monteur Contractant	*Functie herstel zal altijd binnen de contractueel overeengekomen hersteltijd worden gerealiseerd.*
Monteur Contractant	Afmelden bij de contactpersoon of diens vervanger en service(tussen)rapport laten ondertekenen.
Monteur Contractant	Afmelden bij de contactpersoon of diens vervanger en service rapport laten ondertekenen.
Contractant	(Ver)storing per mail gereed melden bij: ntb e-mail adres **Bij afmelding dient altijd het opdrachtnummer te worden vermeld.** *(registratie responsetijden en hersteltijden)*
	Uiterlijk op de **eerstvolgende werkdag** na de melding van de (ver)storing, Provincie Noord-Brabant per mail informeren over de storing en de genomen vervolgacties.
Contractant	Storingsgegevens worden verwerkt in het ERP systeem van Contractant Hieruit wordt ieder kwartaal een management rapportage gegenereerd en aangeleverd bij de Contractbeheerder Tevens wordt maandelijks een kostenoverzicht verstrekt waarop per melding aangegeven staat: complex- en opdrachtnummer & kostenspecificatie. Tevens dient locatie-adres per melding te worden vermeld.

Provincie Noord-Brabant

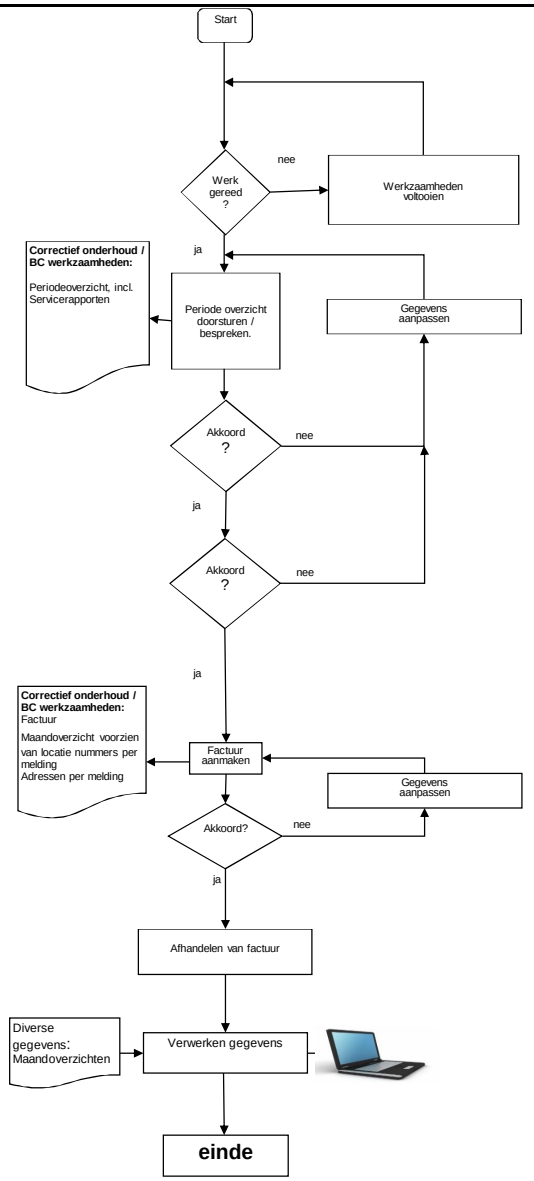
Procedure Reparatie, Modificatie



Actie houder:	Te nemen acties:
Monteur Contractant	Tijdens het preventief, inspectief of correctief onderhoud wordt een situatie aangetroffen welke dient te worden gerepareerd / gemodificeerd.
Monteur Contractant en Contactpersoon Tactisch/ Operationeel Contractant	Indien de kosten voor de uit te voeren reparatie lager zijn dan de afgesproken gelimiteerde afkoop (€ 750,- excl. BTW) dan wel garantie zijn, dan kan deze direct worden uitgevoerd. (uiterlijk de eerstvolgende werkdag dient de **opdrachtgever** hiervan schriftelijk te worden geinformeerd)
Monteur Contractant en Contactpersoon Tactisch/ Operationeel Contractant	Indien de te nemen actie niet kan wachten tot de eerst volgende werkdag, in overleg met de melder de te nemen actie afstemmen. (uiterlijk de eerstvolgende werkdag dient de **opdrachtgever** hiervan schriftelijk te worden geinformeerd)
Contactpersoon Tactisch / Operationeel Contractant	Offerte opstellen conform contract afspraken. Bij opstellen offerte rekening houden met de francise van (€ 750,- excl. BTW) Bij een offerte dient altijd een, transparante, openbegroting te zijn toegevoegd.
Contractbeheerder	Offerte dient te worden verzonden aan Contractbeheerder Contractbeheerder controleert het voorstel / de ingediende offerte. Indien het ingediende voorstel technisch en contractueel akkoord is verstuurd Contractbeheerder het voorstel / de offerte door naar Provincie Noord-Brabant.
Contractbeheerder	
Provincie Noord-Brabant	
Provincie Noord-Brabant	
Monteur Contractant	Conform afspraken wordt reparatie / modificatie uitgevoerd.
Contractbeheerder Provincie Noord-Brabant Contactpersoon Tactisch / Operationeel Contractant	Als de reparatie / modificatie gereed is dient dit te worden verwerkt op tekening en in de inventarislijst (**dit dient te zijn inbegrepen in de prijs**) Eventueel dient het uitvoeringsplan te worden aangepast.
Contractant	Modificatiegegevens worden verwerkt in het ERP systeem van Contractant Hieruit wordt ieder kwartaal een management rapportage gegenereerd en aangeleverd bij de opdrachtgever

Bijlage D: Contractprocedures

Provincie Noord-Brabant

Procedure Facturatie

Actiehouder:		Uit te voeren actie:
Contactpersoon Tactisch / Operationeel Contractant		Correctief onderhoud / BC werkzaamheden gelimiteerde afkoop (€ 750,- excl. BTW)
Contactpersoon Tactisch / Operationeel Contractant		Contactpersoon Tactisch / Operationeel van Contractant bespreekt het maand overzicht met de opdrachtgever. Per melding dient het adres en het complexnummer te worden vermeld.
Contractbeheerder		Indien Contractbeheerder akkoord is informeert hij de contactpersoon operationeel van Provincie Noord-Brabant
Provincie Noord-Brabant		Contactpersoon Operationeel Provincie Noord-Brabant met de francise van (€ 750,- excl. BTW)
Contactpersoon Tactisch / Operationeel Contractant		A.d.h.v. de verstrekte opdracht(en) wordt door Contractant een factuur opgemaakt.
Provincie Noord-Brabant		Provincie Noord-Brabant controleert de factuur Indien akkoord wordt de factuur betaalbaar gesteld.
Provincie Noord-Brabant		
Contractant		Gegevens worden verwerkt in het ERP systeem van Contractant Hieruit wordt ieder kwartaal een management rapportage gegenereerd en aangeleverd bij de Contractbeheerder