SY-NERGY

Nieuwegein

Procedure Storingen / klachten (tijdens kantooruren)

Actiehouder:		Te nemen acties
	start	
Melder/Contactpersoon	Melding van een (ver)storing bij het callcenter van Gemeente Nieuwegein	*Onder een storing / klacht verstaan we: een niet goed functionerenden van het betreffende gebouwonderdeel en extreem energie verbruik.* De servicedesk neemt de (ver)storing aan.
Callcenter Gemeente Nieuwegein	Melden (ver)storingbij Contractant	Het Callcenter registreert de (ver)storing en draagt de melding over aan de contractant gelimiteerde afkoop (4 manuren en € 100,- materiaal excl. BTW) mail : NTB e-mail adres **Callcenter verstrekt altijd een opdrachtnummer**
Meldkamer Contractant	Storing wordt aangenomen en geregistreerd	De storing wordt geregistreerd Contactpersoon en zijn / haar telefoonnummer worden geregistreerd, meldkamer schakelt geschikte monteur in.
Meldkamer Contractant	mobiliseren monteur	
Monteur Contractant	Deze krijgt een **naam** van een contactpersoon en zijn **telefoonnummer**. Hij neemt hiermee contact op **voor** hij naar de locatie vertrekt.	Monteur contractant neemt contact op met de contactpersoon van Gemeente Nieuwegein om door te geven dat hij ondervwg is. hij zal tevens aangeven wanneer hij op locatie zal arriveren. *(Monteur zal altijd binnen de contractuele responsetijd op de storingslocatie met de franchise (eerste 4 manuren en €100,- materiaal excl. BTW).*
Monteur Contractant	Aanmelden op locatie	Aanmelden conform aanmeld procedure van Gemeente Nieuwegein
Monteur Contractant	Verhelpen (ver)storing	*Functie herstel zal altijd binnen de contractueel overeengekomen hersteltijd worden geïnstalleerd.*
Monteur Contractant	Storing gereed? — nee: Maak een tussenrapportage en meldt het vervolgtraject met leveltijden etc. bij	Afmelden bij de contactpersoon of diens vervanger en service(tussen)rapport laten ondertekenen.
Monteur Contractant	ja: Servicerapport laten ondertekenen door contactpersoon of diens vervanger	Afmelden bij de contactpersoon of diens vervanger en service rapport laten ondertekenen.
Contractant	Afmelden (ver)storing en informeren over de oplossing	(Ver)storing per mail gereed melden bij: NTB e-mail adres **Bij afmelding dient altijd het opdrachtnummer te worden vermeld.** *(registratie responsetijden en hersteltijden)*
Contractant	Diverse gegevens: Servicerapport Materiaal bonnen, Etc. → verwerken storingsgegevens → **einde**	Uiterlijk op de **eerstvolgende werkdag** na de melding van de (ver)storing, Gemeente Nieuwegein per mail informeren over de storing en de genomen vervolgacties. 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.