



Actielouder:	Te nemen acties
Meld(er)Contactpersoon	Onder een storing / klacht verstaan we: een niet goed functioneren van het betreffende gebouwendereel en vreemde energie verbruik. De servicedesk neemt de (ver)storing aan.
Callcenter Gemeente Nieuwegein	Het Callcenter registreert de (ver)storing en draagt de melding over aan de contractant (glimlerende afloop) (4 maanden en £100,- materiaal excl. BTW) met: NTR 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 Gemeente Nieuwegein om door te geven dat hij onderweg is. Hij zal tevens aangeven wanneer hij op locatie zal arriveren. (Monteur zal altijd binnen de contractuele responstijd op de storingslocatie met de farietische (eerste 4 maanden en £100,- materiaal excl. BTW).
Monteur Contractant	Aanmelden conform aanmeld procedure van Gemeente Nieuwegein
Monteur Contractant	Punctie herstel zal altijd binnen de contractueel overeengekomen herstelltijd worden gerealiseerd.
Monteur Contractant	Altmelden bij de contactpersoon of diens vervanger en service/asser/rapport laten ondertekenen.
Monteur Contractant	Altmelden bij de contactpersoon of diens vervanger en service rapport laten ondertekenen.
Contractant	(ver)storing per mail gereed melden bij NTR e-mail adres Bij afmelding dient altijd het opdrachtnummer te worden vermeld. (gegratide responstijden en herstelltijden)
Contractant	Uitroep op de eerstvolgende werkdag na de melding van de (ver)storing. Gemeente Nieuwegein per mail informeren over de storing en de genomen vervolgacties.
Contractant	Storinggegevens 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 & kostenrespecificatie. Tevens dient locatie-adres per melding te worden vermeld.