



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 Programma van Eisen

Cloud telefonie

Uitvoeringsorganisatie Baanbrekers



© Copyright 2022, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene eisen	4
Hoofdstuk 2	Vaste telefonie	5
Hoofdstuk 3	Vast-mobiel integratie	6
Hoofdstuk 4	Bereikbaarheidsdienst huntgroepen	7
Hoofdstuk 5	Implementatie	7
Hoofdstuk 6	Portal	8
Hoofdstuk 7	Documentatie	9
Hoofdstuk 8	Beheer	9
Hoofdstuk 9	Opleiding en instructie	10
Hoofdstuk 10	Communicatie en evaluatie	10
Hoofdstuk 11	Klachtenregeling	11
Hoofdstuk 12	Overige verplichtingen	12
Hoofdstuk 13	Controle	12
Hoofdstuk 14	Financieel	12

1. Algemene eisen

Opdrachtnemer conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten en dienstverlening van Opdrachtgever.

Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen op productniveau.

Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een Nederlandstalige centrale servicedesk voor eerste- en tweedelijns verzoeken en vragen over alle aangeboden producten en diensten. De Servicedesk is via mail, ticketsysteem en telefoon beschikbaar voor reguliere vragen tijdens reguliere kantoortijden (8.00-17.00 uur). Opdrachtnemer biedt een 24x7 storingsnummer met opvolging voor storingen.

Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever geen eigenaar wordt van de nieuwe telefonieoplossing (software, hardware, licenties en evt. aan te leggen infrastructuur) maar dat Opdrachtgever deze als dienst wil afnemen. Opdrachtnemer sluit aan bij de infrastructuur en technische inrichting van Opdrachtgever en draagt zorg dat de oplossing zodanig door Opdrachtnemer wordt geïmplementeerd dat Opdrachtgever met minimale/geen additionele integratiekosten wordt geconfronteerd.

Het is voor Opdrachtgever mogelijk om kosteloos en met nummerbehoud over te gaan naar een andere aanbieder, zodra de bewuste nummers vrij zijn van contractuele verplichtingen.

(Preventief)Onderhoud wordt gepland buiten kantoortijden van de Opdrachtgever of wordt indien dit niet mogelijk is na overleg met en akkoord van Opdrachtgever uitgevoerd. Regulier onderhoud heeft geen impact op de bereikbaarheid van Opdrachtgever en haar medewerkers. Indien hier wel sprake van zal zijn wordt dit na overleg met en akkoord van Opdrachtgever uitgevoerd.

Het aanvragen van wijzigingen (change management) wordt met behulp van een ticketsysteem gedaan. Opdrachtgever kan incidenten/storingen met hoge prioriteit ('kritiek' of 'bedrijfskritisch' of 'hoge prioriteit') zoals omschreven in de Service Level Agreement 24x7 melden bij de reguliere Servicedesk of – indien deze niet beschikbaar is – bij een specifieke Storingsdesk van Opdrachtnemer. Na melding lost de Opdrachtnemer de storing op binnen de in de SLA vastgestelde periode, die ingaat vanaf het moment van melding door Opdrachtgever of bij signalering door Opdrachtnemer zelf.

Opdrachtnemer bewaakt zelf continu de beschikbaarheid van bedrijf kritische onderdelen van de oplossing en zorgt bij uitval voor een directe opvolging door de eigen storingsdienst t.b.v. spoedig herstel.

In verband met veranderende behoefte van Opdrachtgever en/of technologische ontwikkelingen stemt Opdrachtnemer ermee in dat tegen gelijkblijvende condities de afname van producten en diensten onbeperkt op- en afgeschaald kan worden.

Opdrachtnemer stemt er mee in dat abonnementen en licenties van medewerkers per maand kan afschalen en opschalen. Voor het afschalen geldt een maximum van 10% van de initiële aantallen gebruikers per jaar.

2. Vaste telefonie

Het bellen naar eigen (vaste en mobiele) nummers is zonder gebruikerskosten voor Opdrachtgever.

De telefoniedienst wordt geleverd als SaaS oplossing. De oplossing draait in datacenters van Opdrachtnemer binnen de EU.

Uitval van (onderdelen van) één van de centrale telefonievoorzieningen, waaronder de vast-mobiel koppelingen, zorgt er niet voor dat mobiele telefoons van Opdrachtgever onbereikbaar worden.

Medewerkers van Opdrachtgever dienen onderstaande handelingen te kunnen uitvoeren middels telefoon:

- gesprek opnemen;
- gesprek starten;
- gesprek doorverbinden (warm en koud);
- gesprek terugnemen;
- gesprek in de wacht zetten;
- gesprek automatisch en optioneel in nachtstand of doorschakeling naar alternatieve bestemming.

Opdrachtnemer koppelt de telefooncentrale aan AAD, teneinde informatie geautomatiseerd te synchroniseren en administratieve werklast voor Opdrachtgever te minimaliseren.

De door Opdrachtnemer aangeboden telefooncentrale voorziet in integratie met externe applicaties t.b.v. eindgebruikers.

Waaronder minimaal:

- Suite (Centric)
- Office 365 (presence-agendakoppeling-global contacts)
 - o Outlook (Click to dial en outlook contacten syncen met mobiel zodat medewerkers van Opdrachtgever eenvoudig contacten kunnen opzoeken en bellen via hun mobiel)
 - o Teams (presence).

De door Opdrachtnemer aangeboden telefooncentrale biedt de mogelijkheid om, voor een nader te bepalen aantal medewerkers van Opdrachtgever, over softphone op de werkplek te beschikken.

Opdrachtnemer maakt het mogelijk (bijv. in geval van een crisis) alle medewerkers onderdeel te maken van de crisisorganisatie doordat het mogelijk is om hen te laten inbellen (aankomen voor een groep: de medewerker meldt zich met zijn nummer aan bij een groep, die is voorzien van een in-/extern nummer, waardoor hij meedraait in die groep die bijvoorbeeld vragen/verzoeken van de klant behandelt) op specifieke telefoonnummers.

Opdrachtnemer is verplicht tot het beveiligen van alle geleverde diensten en verbindingen. De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing dient de gehele contractduur te voldoen aan de ISO 27001 (of gelijkwaardig).

Opdrachtnemer biedt een calamiteitenschakeling die bij een storing het inkomend verkeer op nader te bepalen vaste telefoonnummers automatisch doorzet naar één of meerdere nader te bepalen mobiele telefoonnummers.

Opdrachtnemer biedt een oplossing aan waarbij alle onderdelen van de oplossing, waaronder de verbindingen en de koppelingen, redundant zijn uitgevoerd.

Bij uitval van de door Opdrachtnemer aangeboden (redundant uitgevoerde) telefooncentrale heeft de Opdrachtnemer fall-back scenario's gedefinieerd die dan in werking treden.

Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de telefonieoplossing van tenminste 99,7% ongeplande downtime (maximaal 26,18 uur/jaar op basis van 24x7x365) gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De beschikbaarheid

wordt per kwartaal gemeten en door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gerapporteerd. Indien gedurende twee achtereenvolgende kwartalen de beschikbaarheid van de oplossing lager dan de afgesproken waarde is Opdrachtgever gerechtigd een korting op te leggen die in verhouding staat tot de mate waarin de beschikbaarheid niet is gehaald.

Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van diensten van derden bij de telefonieoplossing tellen ook verstoringen in dat onderdeel van de dienst, wanneer deze zorgen voor het voor Opdrachtgever niet of niet volledig beschikbaar zijn van de oplossing, mee in de bepaling van de beschikbaarheid van de oplossing. De garantie die Opdrachtnemer afgeeft strekt zich dus ook uit over de diensten van derden.

Voor de receptie op het hoofdkantoor van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer een alarmknop/noodknop te leveren die bij indrukken direct een oproep doet naar een groep medewerkers voor collegiale assistentie. De medewerkers die dienst hebben dienen tijdens hun dienst altijd bereikbaar te zijn voor deze alarmoproepen op hun mobiele telefoons.

De telefonistes met receptiefunctie hebben de mogelijkheid tot:

- inzicht hebben in de wachtrij van de inkomende oproepen, inclusief wachttijden;
- live gesprekken mee te kunnen luisteren en gesprekken kunnen worden opgenomen;
- conference-call;
- stapelen van gesprekken;
- parkeren van gesprekken;
- terugval van nummers op eigen nummer;
- AD koppeling (om gebruikers over te halen/op te ruimen maar dit hangt/staat met de uitdienst procedure).

Op elke device beschikt iedere medewerker over een interne telefoongids. In deze telefoongids is ook de status van de collega's zichtbaar.

In deze telefoongids kunnen minimaal de volgende gegevens bij elke persoon worden geregistreerd en getoond:

- achternaam;
- voornaam;
- voorvoegsel;
- voorletters;
- telefoon vast;
- telefoon mobiel;
- e-mail adres;
- team of locatie of organisatieonderdeel.

Er dient een presence koppeling te zijn met Outlook.

De ontvanger ziet bij ieder binnenkomend gesprek op het scherm het nummer van de oorspronkelijke beller (ook bij herhaaldelijk doorschakelen).

In het geval gebruik wordt gemaakt van een softphone cliënt ziet de ontvanger bij doorverbinden het nummer van de tussenpersoon en van de oorspronkelijke beller nadat is doorverbonden.

De ontvanger kan een beller meteen terugbellen (nummeraanpassing is niet nodig).

Nummerherkenning en -weergave (CLIP/CLIR, COLP/COLR) werkt op alle gekoppelde devices (vast, mobiel) en software (softphone, contact center) identiek.

Het aantal SIP kanalen is flexibel en wordt aangepast aan de behoeften van de organisatie. Opdrachtgever betaalt alleen voor het aantal SIP kanalen dat daadwerkelijk gebruikt wordt.

3. Vast – Mobiel integratie

De medewerker of groep medewerkers kan zelf kiezen welk nummer hij meestuurt naar degene die hij belt (mobiel of vast) en kan de eigen doorschakeling regelen tussen vast en mobiel via een app.

Als de medewerker niet zijn eigen nummer wil doorgeven aan degene die hij belt, kan hij kiezen om: het algemene nummer mee te sturen, een groepsnummer door te sturen of géén nummer door te sturen.

Opdrachtnemer realiseert een vast-mobiel integratie waarbij het nummerplan van Opdrachtgever is geïntegreerd in de mobiele telecommunicatiedienst van de huidige leverancier T-Mobile.

Door middel van de integratie kunnen medewerkers van Opdrachtgever met hun smartphone gebruik maken van het interne nummerplan (verkort kiezen via laatste 4 cijfers) en kunnen smartphones vanuit de telefonieomgeving via het interne nummerplan (verkort kiezen) worden uitgekozen. Daarnaast zijn medewerkers bereikbaar op hun mobiele telefoon op het gekoppelde telefoonnummer.

De smartphone applicatie welke wordt gebruikt om o.a. nummerweergave te configureren en andere functionaliteiten te activeren/deactiveren, dient minimaal de platformen Android en iOS te ondersteunen.

De medewerker kan instellen op welke (mobiel) nummer hij bereikbaar is binnen en buiten reguliere werktijd.

De mogelijkheid bestaat om gebruik te maken van een analoge lijn.

4. Bereikbaarheidsdienst huntgroepen

De beheerder kan terugval naar voicemail, receptie, contactcenter of extern nummer instellen buiten de afgesproken openingstijden als geen van de gebruikers is ingelogd of een gesprek aanneemt, waarbij de oorspronkelijke bestemming getoond wordt.

De beheerder heeft inzicht in het groepslidmaatschap van alle groepen inclusief de actuele lidmaatschapsstatus en actuele bereikbaarheidsstatus van de leden.

Medewerkers kunnen tegelijkertijd lid zijn van verschillende groepen en ook tegelijkertijd op ieder van deze groepen gebeld worden. Hierbij is naar keuze het nummer van de beller of het nummer van de aangebelde groep zichtbaar op de vaste telefoon, softphone en/of smartphone.

Alle gangbare rinkelvolgordes binnen een huntgroep worden door het platform ondersteund en zijn apart per huntgroep instelbaar. Het gaat dan tenminste om:

- normaal (eerstvolgende beschikbare gebruiker);
- circulair (op volgorde van de lijst met gebruikers);
- simultaan (alle gebruikers tegelijkertijd);
- langste inactief (gebruiker die het langste geen oproep heeft ontvangen).

Het instellen van de groepslidmaatschappen kan met behulp van de app die ook voor zakelijk gebruik beschikbaar is. Hiermee kan de medewerker zelf:

- het groepsnummer waarmee de medewerker uitbelt zelf instellen;
- lidmaatschap van een of meerdere huntgroepen activeren;
- lidmaatschap en presence van de leden in de huntgroep tonen.

Externe nummers (nummers van vaste of mobiele toestellen die niet in eigendom zijn van Opdrachtgever) kunnen onderdeel zijn van een huntgroep.

Mobiele devices kunnen zonder beperkingen of verstoring van de functionaliteit lid zijn van de huntgroepen.

De huntgroepen zijn zichtbaar, en kunnen onzichtbaar zijn, en aankiesbaar vanuit de telefoongids.

5. Implementatie

In de implementatieperiode worden alle bestaande vaste nummerblokken geporteerd naar het door Opdrachtnemer aangeboden netwerk. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat dit zonder problemen uitgevoerd wordt.

Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat alle vaste toestellen van Opdrachtgever op het moment van de migratie operationeel zijn en neemt dit op in het op te stellen plan van aanpak.

Alle bestaande belschema's (bijv. routeringen en welkomstboodschappen) van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer overgenomen en ingericht in het systeem.

Opdrachtgever voert voorafgaande aan de definitieve migratie een acceptatietest uit inzake een juiste werking van de door Opdrachtnemer te implementeren dienstverlening. Voor de acceptatietest gelden de onderstaande uitgangspunten:

- Opdrachtnemer stelt maximaal vier weken na definitieve gunning van de Opdracht een acceptatiedocument op, welke voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvoering van de acceptatietest goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever.
- In het acceptatiedocument is specifiek aandacht voor het testen van de geboden integratie vast-mobiel, de werking van de SIP-trunk, de netwerk dekking, de koppelingen en de contactcenter functionaliteiten.
- De acceptatietest vindt plaats op het hoofdkantoor van de Opdrachtgever.
- In de acceptatietest is sprake van minimaal 10 vaste en minimaal 10 mobiele toestellen, waarbij gebruik mag worden gemaakt van fictieve- of testnummers.

Indien de implementatie wordt afgebroken op basis van het niet accepteren van de te leveren dienst door de Opdrachtgever is er geen sprake van een definitieve migratie.

De acceptatietest vindt plaats vóór de algehele nummerportering.

Van acceptatie is sprake als alle functionaliteit (ook door eindgebruikers) werkend zijn getest en door Opdrachtgever akkoord zijn bevonden.

Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de implementatie en migratie een projectmanager (en vergelijkbare vervanger) aan die voldoet aan onderstaande criteria:

- mandaat binnen de organisatie van de Opdrachtnemer om de eisen en wensen uit dit programma van eisen te realiseren
- verantwoordelijk voor het volledige (implementatie) traject en de daaruit vloeiende communicatie en werkzaamheden aan de kant van de Opdrachtnemer
- beschikbaar via telefoon en e-mail tijdens iedere migratie die direct impact heeft op de beschikbaarheid van de te leveren diensten
- aanwezig op de hoofdlocaties van Opdrachtgever tijdens cruciale migraties en overleggen
- eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever totdat het volledige (implementatie) traject is afgerond.

Alle huidige vaste en mobiele telefoonnummers (waaronder nummerblokken) van Opdrachtgever worden behouden en (indien noodzakelijk) door Opdrachtnemer geporteerd naar het door Opdrachtnemer aangeboden netwerk.

Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het moment van portering van telefoonnummers ter goedkeuring een volledig overzicht van alle te porteren telefoonnummers op aan Opdrachtgever. Nadat Opdrachtgever goedkeuring heeft gegeven kan portering plaats vinden.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat werkzaamheden die een impact hebben op de beschikbaarheid van telefonievoorzieningen, buiten kantoor tijden plaatsvinden.

6. Portal

Opdrachtnemer levert een webbased self serviceportal(s) aan Opdrachtgever die minimaal voldoet aan de onderstaande criteria:

- 24x7 beschikbaar (met uitzondering van onderhoudsinterval);
- de site moet voldoen aan de actuele veiligheidseisen waaronder bijv. Https;
- uitsluitend beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever, waarbij beheerders van Opdrachtgever via de webapplicatie zelf autorisaties kunnen uitdelen en intrekken;
- de portal dient minimaal te kunnen draaien op Google Chrome en Microsoft Edge.

De serviceportal(s) van Opdrachtnemer beschikken over functionaliteit waarbij daartoe geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever functionele beheertaken kunnen uitvoeren. Hieronder wordt minimaal verstaan:

- overzicht opvragen van alle afgenomen producten, diensten, aansluitingen en abonnementen;
- bestellingen indienen (en actuele status inzien);
- incidenten indienen (en actuele status inzien);
- standaard mutaties doorvoeren;
- activeren van nieuwe aansluitingen op een niet geactiveerde simkaart;
- activeren en blokkeren van specifieke diensten (zoals in- en uitschakelen van sim kaarten en beperken van buitenlandse nummers);
- actuele statussen van doorgevoerde mutaties nagaan;
- stopzetten of parkeren van een individuele aansluiting;
- het aanmaken en wijzigen van belgroepen, huntgroepen, routeringen en doorschakelingen.

Bij het melden van incidenten verstrekt de Opdrachtnemer een uniek-kenmerk waarop het incident bij de Opdrachtnemer bekend is. Op verzoek van de aanmelder wordt deze door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de voortgang.

Opdrachtgever kan minimaal onderstaande managementinformatie genereren:

- hoeveel telefoontjes per uur per dag binnen komen en uiteraard op hoger niveau (ook in grafiek/lijn gevisualiseerd);
- gemiddelde gespreksduur;
- hoeveel telefoontjes in 1 keer worden doorgeschakeld;
- rapportages op individu en groepsniveau.

7. Documentatie

Alle documentatie van het aangeboden Cloud oplossing wordt digitaal in het Nederlands beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.

De documentatie bevat:

- een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de door Opdrachtnemer geleverde Cloud oplossing en de functies daarvan;
- inzicht dat beheerders hebben in alle functionaliteiten van de oplossing.

8. Beheer

Service level management proces minimale eisen:

- service level rapportage – 1x per maand;
- service level overleg – 1x per kwartaal;
- service level agreement overleg – 1x per jaar;
- service review overleg – 1x per jaar.

Cost management minimale eisen:

- overzicht van standaard changes (binnen de dienstverlening) en meerkosten bij een hoger aantal;
- overzicht van de kosten van niet-standaard changes en het proces hier omheen (aanvraag, goedkeuring, etc.);
- inzage in kosten van abonnementen en andere onderdelen van de dienst;
- inzage in verbruikskosten van medewerkers;
- beheersingsmaatregelen vanuit Opdrachtnemer en controle mogelijkheden door Opdrachtgever;
- rapportage, advies en terugkoppeling (overleg).

Release management proces minimale eisen:

- onderhoudswindow: Buiten kantoortijden van Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen tevoren aanmelden;
- rapportages met behulp waarvan het change management proces wordt bestuurd en beheerst in samenwerking met Opdrachtgever worden elk kwartaal ter beschikking gesteld.

Beschikbaarheid van de oplossing minimale eisen:

- minimaal 99,70% 24x7;
- helpdesk spreekt Nederlands en bereikbaar 08.00 tot 17.00 uur;
- storingsdesk is in Nederlandse taal beschikbaar 24x7 uur;
- rapportages met behulp waarvan het incident management wordt bestuurd en beheerst in samenwerking met Opdrachtgever worden elk kwartaal gepubliceerd.

Change management (wijzigingen) minimale eisen:

- configuratie van een nieuwe routing of een huntgroep: doorlooptijd 2 werkdagen;
- wijziging op een bestaande routing of huntgroep of IVR: doorlooptijd 2 werkdagen;
- norm voor changes; 100% wordt correct doorgevoerd, 90% van de standaard changes worden binnen norm (2 werkdagen) afgesloten;
- onderhoudswindow: buiten kantoortijden. Opdrachtnemer informeert minimaal 10 werkdagen van tevoren over gepland onderhoud;
- changes worden minimaal 5 werkdagen tevoren aangemeld;
- rapportages met behulp waarvan het change management proces in samenwerking met Opdrachtgever wordt bestuurd en beheerst worden elk kwartaal gepubliceerd.

Incident management – minimale eisen

- De prioriteitsbepaling wordt in onderling overleg bepaald.
- Prioriteiten en reactie-, oplostijden:
 - o Prio 1 Zeer grote impact: normale bedrijfsvoering is niet mogelijk: Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 15 min, Oplostijd max 4 uur
 - o Prio 2 Grote impact: normale bedrijfsvoering is op één kantoor van de Opdrachtgever niet mogelijk en/of meerdere medewerkers ervaren buiten de kantoren problemen met hun bereikbaarheid: Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 30 min, Oplostijd max 8 uur
 - o Prio 3 Middelgrote impact: de dienst is beperkt beschikbaar: Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 30 min, Oplostijd max 24 uur
 - o Prio 4 Lage impact: hinderlijke maar voor de bedrijfsvoering niet direct versturende situatie, medewerkers zijn eventueel met enkele functionele handelingen nog wel bereikbaar: Reactietijd 60 min, Oplostijd max 40 uur
- voor alle oplos-, reactie-, hersteltijden en beschikbaarheidscriteria geldt dat die voor de gehele telefonie-

oplossing gelden, ook in het geval dat dit onderdelen betreft waarbij Opdrachtnemer gebruikt maakt van diensten van derden;

- follow-up van meldingen: prio 1 max. 1 uur, prio 2 en 3 in onderling overleg;
- 95% van de incidenten wordt binnen de norm opgelost;
- escalatie is mogelijk 24x7 en via de service manager van Opdrachtnemer;
- rapportages met behulp waarvan het incident management proces in samenwerking met Opdrachtgever wordt bestuurd en beheerst worden elk kwartaal gepubliceerd.

9. Opleiding en instructie

Opdrachtnemer verzorgt bij de implementatie voor opleiding en instructie aan de verschillende gebruikers van Opdrachtgever, zoals:

- opleiding en instructie voor ICT afdeling;
- opleiding en instructie voor standaard gebruikers;
- opleiding en instructie voor gebruikers van receptiefuncties.

10. Communicatie en evaluatie

Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Teamleider ICT Teamleider Facilitair	
Operationeel	Helpdesk	

Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per halfjaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

Er worden elk halfjaar evaluaties uitgevoerd van de dienstverlening. Van u wordt verwacht dat u hier de vereiste medewerking aan verleent. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- kwaliteitsniveau van de geleverde diensten;
- nakomen van gemaakte afspraken;
- tevredenheid van de Opdrachtgever en klanttevredenheid;
- ontwikkelingen en trends;
- afstemming en samenwerking met de opdrachtgever.

Indien uit evaluaties naar mening van de opdrachtgever blijkt dat er een wijziging van de dienstverlening noodzakelijk is, geeft Opdrachtgever hiertoe opdracht en dient Opdrachtnemer hieraan medewerking te leveren.

De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken

verkennd/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Periodiek wordt als onderdeel van de dienstverlening de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

11. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

12. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

13. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

14. Financieel

14.1 Prijs

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2023 en exclusief btw.

14.2 Overige financiële condities

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

14.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van de geleverde diensten waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan administratie@Baanbrekers.org.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Baanbrekers

T.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 15

5140 AA Waalwijk

De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- factuurdatum;
- factuurnummer;
- debiteurennummer of Opdrachtgevernummer;
- factuurbedrag en btw-bedrag;
- bedrijfsnaam Opdrachtnemer;
- kostenplaats;
- budgethouder.

14.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**