

Bijlage A-6: Escalatie- en Malusregeling

De Contractmanager hanteert een Escalatie- en Malusregeling om het aantal voorkomende Issues per Deelnemer te beperken en om te borgen dat Issues structureel worden opgelost door Opdrachtnemer.

Escalatieladder

Meldingen van verstoringen of klachten van Deelnemers dienen binnen de in het Programma van Eisen gestelde termijnen opgelost te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan, escaleert de Deelnemer de klacht of melding naar de Contractmanager. Vanaf dat moment wordt de klacht of melding door de Contractmanager aangemerkt en geregistreerd als Issue.

De escalatieladder* ziet er als volgt uit:

Trede	Naam	E-mail	Telefoon
1	Schoolinkoop (Contractmanager)	info@schoolinkoop.nl	073 – 888 53 08
2	... (SPOC Opdrachtnemer)		
3	... (Leidinggevende SPOC)		
4	... (Ondertekenaar Overeenkomst)		

*Trede 1, 2 en 3 worden ingevuld na voorlopige gunning

Het escalatieproces ziet er als volgt uit:

Trede	Wanneer	Wie	Wat
0	Er is een verstoring of klacht	School	Melding bij Opdrachtnemer
0	Verstoring of klacht niet opgelost binnen 24 uur na melding door School	School	Melding bij Contractmanager
1	Verstoring of klacht niet opgelost binnen 24 uur na melding door School	Contractmanager	Registreert Issue, escaleert naar trede 2.
2	Verstoring of klacht na escalatie niet binnen 72 uur* opgelost	Contractmanager	Escaleert naar trede 3
3	Verstoring of klacht na escalatie niet binnen 144 uur* opgelost	Contractmanager	Escaleert naar trede 4
4	Verstoring of klacht na escalatie niet binnen 126 uur* opgelost	Contractmanager	Zet malusregeling in werking

*Op werkdagen geteld vanaf melding bij Contractmanager

Malusregeling

Binnen de Overeenkomst zijn een drietal situaties waarvoor een Malusregeling is bepaald:

1. Malusregeling bij overschrijding termijnen escalatieladder
2. Malusregeling bij frequente Issues

Indien op een Issue meerdere malusregelingen van toepassing zijn, worden de daarbij behorende boetes gecombineerd.

Malusregeling bij overschrijden termijnen escalatieladder

Indien een Issue niet is opgelost binnen de termijnen (conform de escalatieladder) is Opdrachtnemer de Contractmanager een direct opeisbare boete van €250 verschuldigd. Vanaf dat moment wordt deze boete voor iedere week dat het betreffende Issue niet is opgelost verhoogd met €250.

Malusregeling bij frequente Issues

Indien bij een Deelnemer gedurende de Looptijd van de Overeenkomst viermaal een escalatie richting de Contractmanager plaatsvindt, is Opdrachtnemer de Contractmanager een direct opeisbare boete van €250 verschuldigd. Per Issue dat hierop volgt, wordt deze boete verhoogd met €250 en opnieuw in rekening gebracht. Deze telling wordt per individuele Deelnemer bijgehouden door de Contractmanager.

Facturatie

Boetes welke opgelegd zijn aan de hand van deze malusregeling worden maandelijks door de Contractmanager gefactureerd aan de Opdrachtnemer.