SUMMA

Procedure Storingen/klachten (tijdens kantooruren)

Actie houder:		Te nemen acties:
Melder/Contactpersoon	Start Melding van een (ver)storing bij het callcenter van Summa	*Onder een storing / klacht verstaan we: een niet goed functioneren technische installatie en extreem energie verbruik.* De servicedesk neemt de (ver)storing aan.
Summa	Melden (ver)storing bij opdrachtnemer	Het Callcenter registreert de (ver)storing en draagt de melding over aan de contractant Bel : XXXXXXX (bij spoed) Mail: NTB e-mail adres **Callcenter verstrekt altijd een opdrachtnummer.**
Meldkamer opdrachtnemer	Storing wordt aangenomen en geregistreerd	De storing wordt geregistreerd Contactpersoon en zijn/haar telefoonnummer worden geregistreerd, meldkamer schakelt geschikte technicus in.
Meldkamer opdrachtnemer	Mobiliseren service techn.	
Servicetechnicus opdrachtnemer	Deze krijgt een **naam** van een contactpersoon en zijn **telefoonnummer**. Hij/zij neemt hiermee contact op **voor** hij/zij naar de locatie vertrekt.	Technicus contractant neemt contact op met de contactpersoon van Summa om door te geven dat hij onderweg is, hij zal tevens aangeven wanneer hij op locatie zal arriveren *(technicus zal altijd binnen de contractuele responsetijd op de storingslocatie van Summa aanwezig zijn).*
Servicetechnicus opdrachtnemer	Aanmelden op locatie	Aanmelden conform aanmeldprocedure van Summa.
Servicetechnicus opdrachtnemer	Verhelpen (ver)storing	*Functie herstel zal altijd binnen de contractueel overeengekomen hersteltijd worden gerealiseerd.*
Servicetechnicus opdrachtnemer	Storing gereed? nee: Maak een tussenrapportage en meldt het vervolgtraject met levertijden etc. bij contactpersoon. Tevens dient installatie veilig te zijn gesteld. ja	Afmelden bij de contactpersoon (of diens vervanger) en service(tussen)rapport laten ondertekenen.
Servicetechnicus opdrachtnemer	Servicerapport laten ondertekenen door contactpersoon (of diens vervanger)	Afmelden bij de contactpersoon (of diens vervanger) en servicerapport laten ondertekenen.
Opdrachtnemer	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).*
Opdrachtnemer	Diverse gegevens: *Servicerapport Materiaal bonnen, etc.* Verwerken storingsgegevens **Einde**	Uiterlijk op de **eerstvolgende werkdag** na de melding van de (ver)storing, Summa per mail informeren over de storing en de genomen vervolgacties. Storingsgegevens worden real-tim verwerkt in het ERP systeem van opdrachtnemer. Hieruit wordt ieder kwartaal een management rapportage gegenereerd en aangeleverd bij Summa. Tevens wordt maandelijks een kostenoverzicht verstrekt waarop per melding aangegeven staat: complex- en opdrachtnummer, kostenspecificatie, status, evt. vervolgstappen, bestede uren en materialen. Tevens dient locatie-adres per melding te worden vermeld.

SUMMA

Procedure Reparatie, Modificatie

Actie houder:		Te nemen acties:
Servicetechnicus opdrachtnemer	Start → Mogelijkheid modificatie/reparatie technische installatie	Tijdens het preventief, inspectief of correctief onderhoud wordt een situatie aangetroffen welke dient te worden gerepareerd/gemodificeerd.
Servicetechnicus opdrachtnemer en Contactpersoon Tactisch/ Operationeel opdrachtnemer	Valt de uit te voeren actie onder de gelimiteerde afkoop? — Ja → A; Nee	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 **Summa** hiervan schriftelijk te worden geinformeerd).
Servicetechnicus opdrachtnemer en Contactpersoon Tactisch/ Operationeel opdrachtnemer	Is de uit te voeren actie urgent? — Ja → A; Nee	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 **Summa** hiervan schriftelijk te worden geinformeerd).
Contactpersoon Tactisch / Operationeel opdrachtnemer	Maken offerte → Offerte richten aan: **Summa College**; Gegevens aanpassen	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.
Summa (of diens contractbeheerder)	Akkoord? — Nee → **Einde**; Nee → Gegevens aanpassen; Ja	Offerte wordt verzonden aan Summa en diens contractbeheerder. Summa en diens contractbeheerder controleert het voorstel/de ingediende offerte.
Summa	Verstrekken opdracht	
Servicetechnicus opdrachtnemer	Start uitvoering (A) → Uitvoering gereed? — Nee → Start uitvoering; Ja	Conform afspraken wordt reparatie / modificatie uitgevoerd.
Opdrachtnemer Summa Contactpersoon Tactisch / Operationeel opdrachtnemer	Opleveren reparatie / modificatie. → Verwerken, reparatie/ modificatie gegevens op tekeningen en inventarislijst	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.
Opdrachtnemer	Diverse gegevens: *Servicerapport Materiaal bonnen, Etc.* → Verwerken modificatiegegevens → → **Einde**	Modificatiegegevens worden real-time verwerkt in het ERP systeem van opdrachtnemer. Hieruit wordt ieder kwartaal een management rapportage gegenereerd en aangeleverd bij de Summa.

SUMMA

Procedure Facturatie

Actiehouder:		Uit te voeren actie:
Contactpersoon Tactisch / Operationeel opdrachtnemer	Werk gereed → Nee → Werkzaamheden voltooien	Correctief onderhoud / BC werkzaamheden
Contactpersoon Tactisch / Operationeel opdrachtnemer	Ja → Periode overzicht doorsturen / bespreken. (Correctief onderhoud / BC werkzaamheden: Periodeoverzicht, incl. Serviceraporten) → Gegevens aanpassen	Contactpersoon Tactisch / Operationeel van opdrachtnemer bespreekt het maand overzicht met de Summa. Per melding dient het opdrachtnummer, adres en complexnummer te worden vermeld.
Summa	Ja → Akkoord? → Nee → Gegevens aanpassen	Contactpersoon Operationeel Summa of diens contractbeheerder verzorgt de eindcontrole en geeft akkoord t.b.v. facturatie.
Contactpersoon Tactisch / Operationeel opdrachtnemer	Ja → Factuur aanmaken (Correctief onderhoud /BC werkzaamheden: Factuur maandoverzicht voorzien van locatie en adressen per melding)	A.d.h.v. de verstrekte opdracht(en) wordt door opdrachtnemer een factuur opgemaakt.
Summa	Akkoord? → Nee → Gegevens aanpassen	Summa controleert de factuur Indien akkoord wordt de factuur betaalbaar gesteld.
Summa	Ja → Afhandelen van factuur	
Opdrachtnemer	Diverse gegevens: Maandoverzichten → Verwerken gegevens → einde	Gegevens worden verwerkt in het ERP systeem van opdrachtnemer Hieruit wordt ieder kwartaal een management rapportage gegenereerd en aangeleverd bij de Summa.