

Bijlage 12 - Facturatieschema

Nr.	Mijlpaal en voorwaarden	Te factureren eenmalige kosten (zie prijzenblad)	Te factureren periodieke kosten (zie prijzenblad)
1	Start van de opdracht <ul style="list-style-type: none"> • De overeenkomst is door beide partijen ondertekend. • Het definitieve implementatieplan is door Opdrachtgever schriftelijk goedgekeurd. • De formele kick-off meeting heeft plaatsgevonden. 	20% van de eenmalige kosten voor fase 1	Geen
2	Goedkeuring Gebruikersacceptatietest (GAT) <ul style="list-style-type: none"> • De Gebruikersacceptatietest is uitgevoerd volgens het overeengekomen testplan. • Opdrachtgever heeft de testrapportage schriftelijk goedgekeurd. • Eventuele bevindingen van prioriteit hoog zijn opgelost. 	25% van de eenmalige kosten voor fase 1	Periodieke kosten worden naar rato in rekening gebracht vanaf de eerste dag van de maand waarin de testfase aanvangt.
3	Live-gang fase 1 <ul style="list-style-type: none"> • De oplossing is in productie genomen voor alle overeengekomen gebruikers • Contactcenter-medewerkers, supervisors en beheerders zijn getraind conform het overeengekomen opleidingsplan. • Opdrachtgever heeft de succesvolle ingebruikname schriftelijk bevestigd. 	25% van de eenmalige kosten voor fase 1	Periodieke kosten worden voortgezet naar rato per maand, ingaande op de eerste dag van de maand volgend op de livegang.
4.	Stabiele werking en nazorgfase fase 1 <ul style="list-style-type: none"> • De oplossing heeft gedurende vier (4) weken na livegang aantoonbaar stabiel gefunctioneerd, zonder kritieke incidenten. • Alle openstaande issues van prioriteit hoog en middel zijn opgelost. • Opdrachtgever heeft de stabiele werking schriftelijk bevestigd. 	20% van de eenmalige kosten voor fase 1	Geen wijziging
5.	Definitieve oplevering en afsluiting fase 1 <ul style="list-style-type: none"> • Alle restpunten uit het opleverprotocol zijn opgelost en door Opdrachtgever schriftelijk geaccepteerd. • De volledige beheer- en gebruikersdocumentatie is opgeleverd en goedgekeurd. • Het Protocol van Oplevering voor fase 1 is door beide partijen ondertekend. 	10% van de eenmalige kosten voor fase 1	Geen wijziging
6.	Start fase 2 project (inrichting KTO) <ul style="list-style-type: none"> • Het deel-implementatieplan voor fase 2 is door Opdrachtgever schriftelijk goedgekeurd. • De kick-off meeting heeft plaatsgevonden en de ontwerpfase is gestart. 	20% van de eenmalige kosten voor fase 2	Geen
7.	Goedkeuring acceptatietest <ul style="list-style-type: none"> • De acceptatietest is uitgevoerd volgens het overeengekomen testplan. • Opdrachtgever heeft de testrapportage schriftelijk goedgekeurd. • Eventuele bevindingen van prioriteit hoog zijn opgelost. 	25% van de eenmalige kosten voor fase 2	Eventuele periodieke kosten worden naar rato in rekening gebracht vanaf de eerste dag van de maand waarin de testfase aanvangt.

8.	Live-gang fase 2 <ul style="list-style-type: none"> • De KTO is in productie genomen • Supervisors/beheerders zijn getraind. • Opdrachtgever heeft de succesvolle ingebruikname schriftelijk bevestigd. 	25% van de eenmalige kosten voor fase 2	Eventuele periodieke kosten worden voortgezet naar rato per maand, ingaande op de eerste dag van de maand volgend op de livegang.
9.	Stabiele werking en nazorgfase fase 2 <ul style="list-style-type: none"> • De oplossing heeft gedurende vier (4) weken na livegang aantoonbaar stabiel gefunctioneerd, zonder kritieke incidenten. • Alle openstaande issues van prioriteit hoog en middel zijn opgelost. • Opdrachtgever heeft de stabiele werking schriftelijk bevestigd. • 	20% van de eenmalige kosten voor fase 2	Geen wijziging
10.	Definitieve oplevering en afsluiting fase 2 project (optimalisatie Teams omgeving) <ul style="list-style-type: none"> • Alle restpunten uit het opleverprotocol zijn opgelost en door Opdrachtgever schriftelijk geaccepteerd. • Het protocol van Oplevering voor fase 2 is door beide partijen ondertekend. 	10% van de eenmalige kosten voor fase 2	Geen wijziging