

Aanvullende prestatie-afspraken

betreffende

Fast Pass Accounts-service

17-05-17

Standaard meeroptie

Heutink ICT



heutink.ict



Inleiding

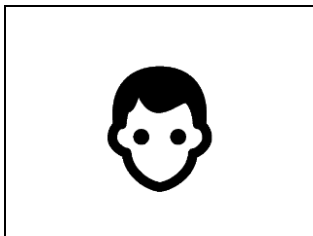
Beste [Naam relatie],

In aanvulling op onze prestatie-afspraken met betrekking tot deklas.nu en MOO0, bieden wij de extra service 'Fass Pass'. De (prestatie-)afspraken die we met u over deze extra service maken komen dus niet in plaats van de andere (prestatie-)afspraken, maar vormen daar een aanvulling op. In dit document zetten we die aanvullende afspraken op een rij.

Wij denken en hopen dat met deze extra service u nog meer toegevoegde waarde en gebruiksgemak van onze producten zult ervaren.

Medewerkers en Directie,
Heutink ICT

1 – Wie bent u?



Deze prestatie-afspraken is specifiek overeengekomen tussen u als klant en Heutink ICT. De prestatie-afspraken hoort bij een specifieke overeenkomst (contract, order, etc) en heeft een specifieke looptijd. Op deze pagina leggen wij daarom graag die gegevens vast.

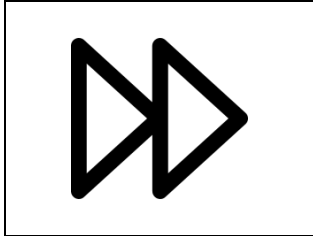
Klantgegevens

Naam klant	Organisatie	[Naam van uw school, vereniging, stichting, etc]	Contact-persoon 1	Naam	[Achternaam]
	Tekeningsbevoegd	[Achternaam]		Functie	[Functie]
	Functie	[Functieaanduiding]		Telefoon mobiel	[06-nummer]
Adres klant	Straat	[Straat]	Contact-persoon 2	Emailadres	[Emailadres]
	Huisnummer	[Huisnummer]		Naam	[Achternaam]
	Postcode	[Postcode]		Functie	[Functie]
	Plaats	[Plaats]		Telefoon mobiel	[06-nummer]
	Land	[Land]		Emailadres	[Emailadres]

Overeenkomst en looptijd

Overkoepelende overeenkomst	Titel	[Naam van uw school, vereniging, stichting, etc]
	Referentieveld	[Extra info 1]
	Referentieveld	[Extra info 2]
Looptijd prestatie-afspraken	Startdatum	[00-00-0000]
	Einddatum	[00-00-0000]
Voorwaarden omtrent de prestatie-afspraken	Voor aanvang	Zie bijlage 2
	Tijdens	Zie bijlage 2
	Na afloop	Zie bijlage 2

2 – Wat houdt de ‘Fast Pass-service’ precies in?



Deze prestatie-afspraken vormt een aanvulling op een andere prestatie-afspraken. Het is dus een meeroptie met betrekking tot een stuk dienstverlening. Om misverstanden te voorkomen beschrijven we hier op welke extra dienstverlening u aanspraak heeft.

Inhoud van het product

De Fast Pass-service houdt in dat u - bij het melden van storingen en bij het indienen verzoeken - aan onze 1^e lijns-medewerkers kunt vragen om direct door verbonden te worden naar onze 2^e lijns-medewerkers. Dit ligt vooral voor de hand indien de melding betrekking heeft op geavanceerdere technieken, waarbij aan uw kant en aan de kant van Heutink ICT experts onderling willen kunnen communiceren en handelen. De Fast Pass-service is voor u van toepassing op alle producten waaromtrent u – conform een andere prestatie-afspraken – aanspraak maakt op service.

Voordelen van het product

De Fast Pass-service biedt een belangrijk voordeel: snel in contact met de juiste expertise.

Overige aspecten van het product

Heutink ICT hanteert bewust – ook voor de Fast Pass-klanten – wel initiële aanmelding via de 1^e lijn. Eenvoudige meldingen kunnen immers door de 1^e lijn sneller en efficiënter worden afgewikkeld dan door de 2^e lijn. Zo houden we de 2^e lijn optimaal beschikbaar voor de complexere meldingen. Maar op uw aangeven zal de 1^e lijn u direct doorzetten naar de 2^e lijn.

Daarnaast is de Fast Pass voorbehouden aan alleen als zodanig geregistreerde ICT-coördinatoren. Zoals uw experts graag – om reden van verlangde expertise aan de andere kant van de lijn – in direct contact treedt met onze 2^e lijn, treedt onze 2^e lijn om dezelfde reden graag in contact met uw ICT-coördinatoren.

Beschikbaarheid van het product

Conform niveau 1 van de overkoepelende prestatie-afspraken deklas.nu en/of MOO2.0.

Opgave namen Fast Pass-ICT-coördinatoren

Fast Pass ICT-coördinator 1	Naam	[Achternaam]
	Functie	[Functie]
	Telefoon mobiel	[06-nummer]
	Emailadres	[Emailadres]
Fast Pass ICT-coördinator 2	Naam	[Achternaam]
	Functie	[Functie]
	Telefoon mobiel	[06-nummer]
	Emailadres	[Emailadres]
Fast Pass ICT-coördinator 3	Naam	[Achternaam]
	Functie	[Functie]
	Telefoon mobiel	[06-nummer]
	Emailadres	[Emailadres]
Fast Pass ICT-coördinator 4	Naam	[Achternaam]
	Functie	[Functie]
	Telefoon mobiel	[06-nummer]
	Emailadres	[Emailadres]