

Aanvullende prestatie-afspraken

betreffende

Major Accounts-service

17-05-17

Standaard meeroptie

Heutink ICT



heutink.ict



Inleiding

Beste [Naam relatie],

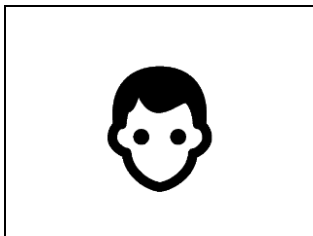
In aanvulling op onze prestatie-afspraken met betrekking tot deklas.nu en MOO, bieden wij de extra service 'Major Accounts'. De (prestatie-)afspraken die we met u over deze extra service maken komen dus niet in plaats van de andere (prestatie-)afspraken, maar vormen daar een aanvulling op. In dit document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

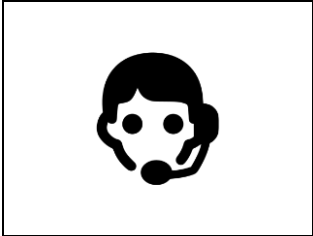
Klantgegevens

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 ‘Major Accounts-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 Major Accounts-service houdt in dat u bij het melden van storingen en bij het indienen verzoeken altijd terecht komt bij een tweetal vast aan u als klant gekoppelde medewerkers van de Service & Support-afdeling van Heutink ICT. Uiteraard pakken zij de storing en/of het verzoek op en blijven zij ook uw contactpersoon totdat de storing en/of het verzoek helemaal afgehandeld is. U kunt deze medewerkers bovendien bereiken via een exclusief telefoonnummer, waar geen andere klanten van Heutink ICT gebruik van kunnen maken. De Major Accounts-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 Major Accounts-service brengt een aantal belangrijke voordelen:

- Zeer hoge beschikbaarheid van de Heutink ICT-medewerkers, waardoor:
 - De contactsnelheid op telefonische meldingen zeer laag is (in de praktijk sterk lager dan conform [Tabel 4-MEL] uit de overkoepelende prestatie-afspraken verlangd wordt);
 - De snelheid van storings-oplossing zeer hoog ligt (in de praktijk sterk hoger dan conform [Tabel 4-ACT] uit de overkoepelende prestatie-afspraken verlangd wordt);
 - De snelheid waarmee wijzigingen worden doorgevoerd zeer hoog ligt (in de praktijk sterk hoger dan conform [Tabellen 5] uit de overkoepelende prestatie-afspraken verlangd wordt).

- Goede persoonlijke kennis bij Heutink ICT van uw technische omgeving, uw meldingshistorie, uw onderwijs-omgeving en eventuele nadere administratieve of contractuele afspraken, waardoor:
 - Bij het oplossen van problemen adequater opgelost kunnen worden;
 - Bij het oplossen van problemen en het afhandelen van wijzigingsverzoeken goed rekening gehouden kan worden met uw context, eisen en wensen.
- Korte lijnen, direct en persoonlijk contact.

Overige aspecten van het product

Heutink ICT koppelt bewust niet één, maar twee medewerkers aan u als klant. Daardoor kan de dienstverlening gecontinueerd worden, ook tijdens vakanties, verlof of ziekte van één van de twee medewerkers. Bovendien koppelt Heutink ICT medewerkers die deel uit maken van een Major Accounts-team aan maximaal 3 grote klanten (circa 40 scholen) tot 6 kleinere klanten (circa 20 scholen) , zodat ook daadwerkelijk sprake kan zijn van de beschreven voordelen. Uiteraard start deze vorm van samenwerking met een persoonlijke kennismaking.

Beschikbaarheid van het product

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