

Aanvullende prestatie-afspraken

betreffende

Single Point of Contact

17-05-17

Standaard meeroptie

Heutink ICT



heutink.ict



Inleiding

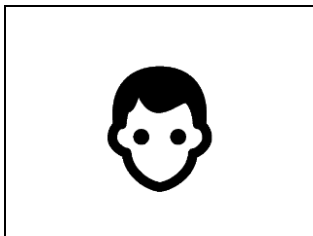
Beste [Naam relatie],

In aanvulling op onze prestatie-afspraken met betrekking tot deklas.nu en MOO, bieden wij de extra service 'Single Point of Contact'. 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.

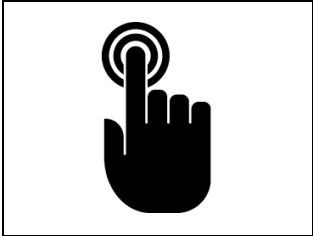
Klantgegevens

| | | | | | |
|-------------|------------------|--|-------------------|-----------------|--------------|
| 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 ‘Single Point of Contact-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 Single Point of Contact-service houdt in dat u alle ICT-gerelateerde storingen bij Heutink ICT kunt melden en dat u alle ICT-gerelateerde verzoeken bij Heutink ICT kunt indienen, ook als deze storingen of verzoeken geen betrekking hebben op producten of diensten die door Heutink ICT geleverd zijn of worden.

Voordelen van het product

De Single Point of Contact-service brengt een aantal belangrijke voordelen:

- Eenduidigheid in uw organisatie: alle storingen en verzoeken kunnen op één plaats gemeld worden, met afhandeling conform één prestatie-afspraken;
- Ontzorging: één probleemeigenaar. Heutink ICT neemt het eigenaarschap van de storing of het verzoek op zich en draagt zorg voor een optimale afhandeling;
- Expertise: Heutink ICT is goed thuis in de enorme diversiteit op ICT-gebied en de wijze waarop diversie ICT-producten en –diensten op elkaar inwerken en daarmee bijvoorbeeld storingen of performance-problemen kunnen veroorzaken. Door de storingsanalyse en de storingsoplossing in één hand te leggen worden dergelijke verbanden gesignaleerd.

Overige aspecten van het product

Om de Single Point of Contact-service goed in te richten, moeten u en Heutink ICT een lijst overeenkomen van producten en diensten (en dus leveranciers) waarop deze dienstverlening zal worden toegepast. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan uw leverancier van internetverbindingen, printing & copying en touchscreens (indien u deze niet gekocht heeft bij Heutink ICT). Uiteraard kan deze lijst periodiek en in overleg gewijzigd worden. Op deze lijst worden per product of dienst onder andere genoteerd:

- Omschrijving product of dienst
- Naam en contactgegevens leverancier
- Hoofdlijnen van uw SLA met betrekking tot dit product/dienst bij deze leverancier
- Mandaat Heutink ICT qua technische handelingsbevoegdheid
- Mandaat Heutink ICT qua handelingsbevoegdheid met privacy-aspecten
- Mandaat Heutink ICT qua handelingsbevoegdheid met financiële consequentie
- Relevante klantnummers, accountgegevens en wachtwoorden
- Mandateringsprotocol indien in voorkomende gevallen de verstrekte mandaten ontoereikend zijn

Uw contracten met de betreffende leveranciers worden als bijlagen toegevoegd, alsmede geheimhoudings- en privacy-verklaringen.

Beschikbaarheid van het product

Conform niveau 1 van de overkoepelende prestatie-afspraken deklas.nu en/of MOO2.0. In de uitvoering van de rol als Single Point of Contact wordt Heutink ICT uiteraard beperkt door eventuele beperktere beschikbaarheid van uw leveranciers indien daar contact mee moet worden gelegd.

Uitsluitingen inzake het product

In de uitvoering van de rol als Single Point of Contact wordt Heutink ICT uiteraard beperkt door eventuele beperktere beschikbaarheid van uw leveranciers indien daar contact mee moet worden gelegd. Voorts is Heutink ICT weliswaar eigenaar van de melding of het verzoek, maar treedt daarmee niet in de plaats van de verantwoordelijk leverancier als het aankomt op het door hen invulling geven aan hun verantwoordelijkheden (of het daarmee in gebreke blijven) ten aanzien van de werking van producten of diensten en het presteren conform SLA's.