



1. Inleiding

Dit document beschrijft de procedure binnen Kivido die van toepassing is bij de communicatie rond storingen en onderhoud van ICT/Telefonie. Het document is opgesteld met als doel om de werkzaamheden van het ICT/Telefonie die nodig zijn voor de communicatie intern en extern, beter op elkaar af te stemmen en om duidelijkheid te creëren voor de organisatie.

2. Meldingsprocedures ICT/Telefonie

Indien medewerkers ervaren dat er een storing is of er iets niet goed functioneert met betrekking tot de ICT/Telefonie, geven zij hiervan een melding.

2.1 Melding urgent*

1. De medewerker of um-er dient de melding in bij de Manager Algemene Zaken.
2. De Manager Algemene Zaken beoordeelt de melding op urgent of niet urgent.
3. De Manager Algemene Zaken kan ervoor kiezen om eerst zelf onderzoek te doen.
3. Indien de melding urgent is, wordt er direct door de Manager Algemene Zaken via support@nemesys.nl contact opgenomen en wordt er een opdracht aangemaakt.
4. De supportafdeling van Nemesys bevestigt elke melding per mail aan de Manager Algemene Zaken.
5. Via de mail wordt melder op de hoogte gehouden van de status van de afhandeling van de melding.
6. Indien er een storing is in de telefonie/mail, dienen ouders en medewerkers hier door de unitmanager van op de hoogte te worden gebracht. Er kan een mededeling op Klasbord en/of Facebook gezet worden en ouders kunnen ook via de groep de mededeling door krijgen.
7. Indien er een offerte wordt opgegeven voor de werkzaamheden, wordt deze besproken met de directie.
8. Als de melding naar tevredenheid is opgelost, wordt de opdracht afgesloten.
9. De factuur van de uitgevoerde werkzaamheden komen binnen bij de afdeling financiën en worden eerst nog nagekeken door de Manager Algemene Zaken. Na goedkeuring zal deze betaald worden. Bij afkeuring neemt de Manager Algemene Zaken contact op met Nemesys.

* Urgente meldingen zijn bijvoorbeeld:

De kantoomedewerkers kunnen niet werken, bijv. door uitval van de server, geen verbinding kunnen maken, geen mail kunnen versturen/ontvangen of als er binnen de organisatie geen telefoonverkeer mogelijk is.

2.2 Melding niet urgent**

1. De medewerker dient de melding in bij de manager algemene maken
2. De Manager Algemene Zaken beoordeelt de melding op urgent of niet urgent.
3. Indien de melding niet urgent is, wordt het probleem genoteerd en er 24 uur wachttijd ingelast. De Manager Algemene Zaken neemt de volgende dag contact op met de melder of de locatie waar de melding vandaan komt met de vraag of het probleem nog niet is opgelost. Hij/zij kijkt eerst zelf naar mogelijke oplossingen.
4. Indien de melding is opgelost wordt de melding verwijderd. Indien de melding niet is opgelost, wordt er door de Manager Algemene Zaken via support@nemesys.nl een melding gedaan en een opdracht aangemaakt.
5. vanaf hier gelden de stappen 4 t/m 9 bij 2.1

** Niet urgente meldingen zijn bijvoorbeeld: Niet kunnen printen, geen internetverbinding op de locaties, geen verbinding kunnen maken met de terminal server e.d.

Auteur	Paraaf	Goedkeuring	Paraaf	Autorisatie	Paraaf	Datum geldigheidsverklaring
Nathalie Bloem <i>Manager Algemene Zaken</i>		Manon de Kievit Manager Operationele Zaken Nathalie Bloem Manager Algemene Zaken		Stefanie Verrijp <i>Directeur</i>		