

BIJLAGE 2 - OVERZICHT SERVICE LEVELS

Aandachtspunt	Service Level A		Service Level B		Service Level C		Service Level D		Service Level E*	Service Level F	
Soort apparaat	Procesapparaat		Procesapparaat		Procesapparaat		Procesapparaat		Procesapparaat	Laboratoriumapparaat	
Preventief onderhoud	Nee		Ja		Ja		Ja		Ja	Ja	
Correctief onderhoud	Nee		Ja		Ja		Ja		Ja	Ja	
Service window	Werkdagen		Werkdagen		Werkdagen		Werkdagen		24/7	Werkdagen	
Responstijd op storingen	gemeld vóór 12:00 uur	gemeld na 12:00 uur	gemeld vóór 12:00 uur	gemeld na 12:00 uur	gemeld vóór 12:00 uur	gemeld na 12:00 uur	gemeld vóór 12:00 uur	gemeld na 12:00 uur	< 24 uur na melding	gemeld vóór 12:00 uur	gemeld na 12:00 uur
	< 3 Werkdagen	< 4 Werkdagen	< 3 Werkdagen	< 4 Werkdagen	< 1 Werkdag	< 2 Werkdagen	< 1 Werkdag	< 2 Werkdagen		< 2 Werkdagen	< 3 Werkdagen
Hersteltijd**	Maximaal 10 Werkdagen		Maximaal 10 Werkdagen		Maximaal 5 Werkdagen		Maximaal 1 Werkdag		Maximaal 1 Werkdag	Maximaal 5 Werkdagen	
Voorrijkosten	Nacalculatie		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief	In onderhoudstarief	
Arbeidskosten	Nacalculatie		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief	In onderhoudstarief	
Kosten verslijtbare onderdelen	Nacalculatie		Vast tarief volgens Inschrijving (exclusief wissers)		Vast tarief volgens Inschrijving (exclusief wissers)		Vast tarief volgens Inschrijving (inclusief wissers)		Vast tarief volgens Inschrijving (inclusief wissers)	Vast tarief volgens Inschrijving (indien van toepassing)	
Wie vervangt de verslijtbare onderdelen?	Aanbestedende diensten		Aanbestedende diensten eerstelijns onderhoud		Aanbestedende diensten eerstelijns onderhoud		Opdrachtnemer (inclusief wissers)		Opdrachtnemer (inclusief wissers)	N.v.t.	
Kosten chemicaliën	Nacalculatie		Vast tarief volgens Inschrijving		Vast tarief volgens Inschrijving		Vast tarief volgens Inschrijving		Vast tarief volgens Inschrijving	N.v.t.	
Wie vervangt de chemicaliën?	Aanbestedende diensten		Aanbestedende diensten		Aanbestedende diensten		Opdrachtnemer		Opdrachtnemer	N.v.t.	
Kosten reinigings-producten	Nacalculatie		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief		In onderhoudstarief	N.v.t.	
Wie reinigt de systemen?	Aanbestedende diensten		Aanbestedende diensten		Aanbestedende diensten		Opdrachtnemer		Opdrachtnemer	N.v.t.	
Software updates	Kosteloos		Kosteloos		Kosteloos		Kosteloos		Kosteloos	Kosteloos	
Wie installeert de software updates?	Aanbestedende diensten		Opdrachtnemer		Opdrachtnemer		Opdrachtnemer		Opdrachtnemer	Opdrachtnemer / Aanbestedende diensten	

- Level E komt mogelijk te vervallen

** Na melding dient het apparaat hersteld danwel dient er een meetsignaal beschikbaar of anders afgesproken te zijn waarbij de duur van de hersteltijd niet wordt overschreden (de hersteltijd omvat dus ook de hersteltijd)