

Bijlage 7 Gunningscriterium 2 Casus: Storingsmelding

Op zaterdagmiddag wordt er telefonisch een storing gemeld aan de toegangspoort op de locatie Dokhaven, Rotterdam. Het betreft een urgente storing aan de elektrische poort. De poort sluit niet meer en blijft open staan. De elektrische poort is geplaatst door een andere leverancier en het is niet duidelijk of het een storing in de software van het hek of op het telekey systeem van Giant Leap betreft.

Opdrachtnemer wordt gevraagd:

- De storing aan te nemen en de storingsdienst in te schakelen
- Te omschrijven hoe de storingsdienst is ingericht en op welke tijden deze bereikbaar en via welk kanaal (telefoon, mail of systeem);
- Stapsgewijze beschrijving van het melden tot het afhandelen van de storing;
- Communicatie/ afstemming met opdrachtgever en eventuele andere betrokkenen;
- Hoe middels KPI's m.b.t. afhandeltijden, de prestaties inzichtelijk en meetbaar worden gemaakt;
- Op welke wijze de doorlooptijden, zoals gemeld in eis 22 en 23 in het PVE, worden geborgd en gemonitord?;
- De mate waarin opdrachtnemer in staat is om storingen te verhelpen en onderhoud uit te voeren op hekwerken en poorten die geplaatst zijn door een andere leverancier. Hoe pakt opdrachtnemer dit aan?