BIJLAGE 10 basisuitgangspunten Service Level Agreement

## 1.0 Prioriteiten matrix

| | Alle trams (legmeerpolder) | Meerdere trams (5 of meer trams) | Enkele tram |
|---|---|---|---|
| Exploitatie ligt stil | P2 | P2 | P2 |
| Exploitatie ondervindt hinder, maar kan doorgaan | P2 | P2 | P2 |
| Exploitatie ondervindt geen hinder die dag | P2 | P2 | P2 |
| Exploitatie ondervindt geen hinder | P4 | P4 | P4 |
| Reguliere gebruikersvraag | P3 | P3 | P3 |
| Niet dringende gebruikersvraag | P4 | P4 | P4 |

## 1.1 Responsetijden

P1 Niet van toepassing.

P2 Hoge prioriteit. Monteur zal dezelfde dag aanwezig zijn, waardoor de melding voor volgende dienst verholpen is.

P3 Normale prioriteit. Monteur zal deze week aanwezig zijn, waardoor de melding binnen een week verholpen is. In overleg kan de melding op een ander tijdstip verholpen worden.

P4 Normaal onderhoud. De melding zal ingepland worden om tijdens normaal onderhoud verholpen te worden.

## 1.2 Oplostijden van de melding

a) Meldingen met een prioritering van P1 worden binnen een tijdsbestek van 2 uur verholpen door reparatie van de storing dan wel door het treffen van een tijdelijke oplossing. (work-around)

b) Meldingen met een prioritering van P2 worden binnen een tijdsbestek van 6 uur verholpen door reparatie van de storing dan wel door het treffen van een tijdelijke oplossing. (work-around)

c) Meldingen met een prioritering van P3 en P4 worden in overleg met opdrachtgever ingepland zodat de opdrachtgever een minimale overlast ervaart tijdens het verhelpen van de storing.

d) Uitgezonderd op a t/m c zijn meldingen die veroorzaakt worden door defecten aan niet kritische onderdelen die custom made voor deze installatie zijn gemaakt en die logischerwijs niet op voorraad worden gehouden bij opdrachtgever, opdrachtnemer of leverancier. Genoemde partijen zullen zich inspannen om tot een tijdelijke oplossing te komen.

e) Wanneer een melding is verholpen door een work-around, dan zal de definitieve oplossing conform een P3 prioriteit worden aangebracht.

f) Wanneer voor opdrachtnemer een situatie van overmacht ontstaat waardoor niet aan de genoemde tijden kan worden voldaan, wordt dit direct na het ontstaan van deze overmacht gemeld aan de opdrachtgever en treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om te komen tot een (tijdelijke) oplossing. Dit geldt ook voor beschikbaarheid van personeel door ziekte of einde dienstverband bij opdrachtnemer.

g) Opdrachtnemer staat in voor een monteur die specifiek geschoold is en kennis heeft van de specifieke Wasinstallatie zoals die is opgesteld op legmeerpolder. Dit geldt voor zowel de technisch inhoudelijke kennis alsmede de kennis van de machineveiligheid van deze machines, de veiligheidsvoorschriften van opdrachtgever in het algemeen en ter plaatse.

h) Opdrachtnemer staat ervoor in dat de monteur voldoende uitgerust is met gereedschap en reserveonderdelen om allerhande voorkomende meldingen aan deze installatie te kunnen opsporen en verhelpen.

i) Opdrachtgever staat ervoor in dat de monteur de installatie alleen vrijgeeft aan opdrachtgever als deze na de (tijdelijke) oplossing veilig te gebruiken is.

2.0 Melden van een storing

a) Het melden van een P2 situatie kan 24/7 op telefoonnummer ……

b) Het melden van een P3 of P4 situatie kan gedaan worden op het mailadres ……. Deze mailbox zal tijdens werkdagen dagelijks gelezen worden.

c) Tijdens het melden zal in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer de P-status worden vastgesteld. Hiervoor is het noodzakelijk dat de opdrachtgever de informatie uit de prioriteringsmatrix voorhanden heeft.

d) Meldingen worden voorzien van een uniek nummer, een zogenaamd ticket. In het ticket zal bijgehouden worden wie de melding gedaan heeft, op welk tijdstip, de inhoud van de melding, de naam van de monteur welke de melding opgelost heeft en het tijdstip waarop de oplossing gerealiseerd is.

e) Wanneer een work-around gerealiseerd is, zal de opdrachtnemer zelf een ticket aanmaken met de juiste P-status om de work-around gepland op te lossen.

f) Opdrachtnemer evalueert de meldingen periodiek en koppelt dit terug aan opdrachtgever zodat opdrachtgever aanpassingen aan de machine kan laten maken om terugkerende meldingen te voorkomen.