

Bijlage beschrijvingen proces VRI storingen en gebruik van het OMS

Onderhoud Verkeersregelinstallaties Gemeente Utrecht



Opdrachtgever	Gemeente Utrecht Afdeling BOR Tractieweg 2 3524 AP Utrecht
Datum	12-10-2022
Status	Definitief
Projectcode	2022-SB-031
Opsteller	R. Martens

Proces VRI storingen, veilig stellen en gebruik van het OMS

TIJDENS KANTOORUREN (WERKDAGEN 9.00 – 17.00 UUR)

Stap 1: Beoordeling en registratie

Service desk gemeente Utrecht (operationeel beheerders)

- Ontvangt informatie over toestand areaal (melding/storing). Deze informatie komt o.a. binnen via VRI beheercentrale, telefoon of email.
- **Beoordeelt (1)** de melding/storing i.r.t. urgentie met behulp van VRI beheercentrale.
- ◇ **Registreert (1)** melding/storing in OMS. Afhankelijk van urgentie wordt aannemer apart op de hoogte gesteld, bijv. via telefoon.

1. Beoordeling en registratie in OMS

- ◇ Informatie over aanmelder
- ◇ Datum en tijdstip
- ◇ Startmoment herstel/responsetijden
- ◇ Object en locatie
- ◇ Informatie en beschrijving betreffende storing
- ◇ Functieverlies
- ◇ Prioriteit/urgentie

Stap 2 en 3: Acceptatie opdracht en werkzaamheden inplannen

Service desk Opdrachtnemer

- Ontvangt melding/storing via OMS. Afhankelijk van urgentie wordt er ook gebeld naar ON.
- **Acceptatie werkzaamheden (2):**
- ◇ *Accepteert opdracht in OMS*

2. Acceptatie en inplannen werkzaamheden in OMS

- ◇ Melding aan Opdrachtgever dat werkzaamheden gepland gaan worden
- ◇ Melding prioriteitslabel en prognose van herstel
- ◇ Aanvullende informatie over aanmelder
- ◇ Aanvullende informatie over object en locatie
- ◇ Aanvullende informatie betreffende storing / functieverlies
- ◇ Wie heeft met wie contact gehad

3a: Spoed (direct actie op straat nodig)

3b: Planning werkzaamheden

3c: Coördinatie

- ◇ *Meldt in OMS dat werkzaamheden ingepland zijn*

3a. Spoed

- ◇ Plan van aanpak
- ◇ Informatie betreffende storing

3b.Plannen

- ◇ Diagnose
- ◇ Planningsinformatie beoogd herstel
- ◇ Benodigde materialen

3c. Coördineren

- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Reden van doorzetten naar derden partij
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Diagnose
- ◇ Planningsinformatie beoogd herstel

Stap 4: Herstellen van meldingen/storingen

Buitendienst Opdrachtnemer

Afhankelijk van spoed/planning en/of coördinatie wordt gemeld in OMS welke herstelactie(s) uitgevoerd zijn, met o.a.

- 4a. Veiligstellen
- 4b. Tijdelijk herstellen
- 4c. Definitief herstellen
- 4d. Herstel door derden inclusief uitgevoerde werkzaamheden
- ◇ *Meldt in OMS welke actie uitgevoerd is op straat (incl. toelichting/onderbouwing)*

4a. Veilig stellen

- ◇ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Uitgevoerde acties
- ◇ Toestand bij verlaten locatie
- ◇ Restrisco's en vervolgacties

4b. Tijdelijk herstel

- ◇ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Onderbouwing voor tijdelijk herstel
- ◇ Gerealiseerde situatie voor tijdelijk herstel
- ◇ Gebruikte materialen
- ◇ Restrisco tot definitief herstel
- ◇ Planning tot definitief herstel

4c. Definitief herstel

- ◇ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Gerealiseerde situatie
- ◇ Gebruikte materialen

Stap 5: Herstel melden en opleveren

Servicedesk Opdrachtnemer

Indien geen sprake is van definitief herstel

- ◇ *Vervolgactie inplannen en in OMS zetten (3)*

Indien wel sprake is van definitief herstel

- ◇ *Herstel melden in OMS en evt. per telefoon toelichten (bij urgentie)*

Opleverdossier opstellen en aanleveren

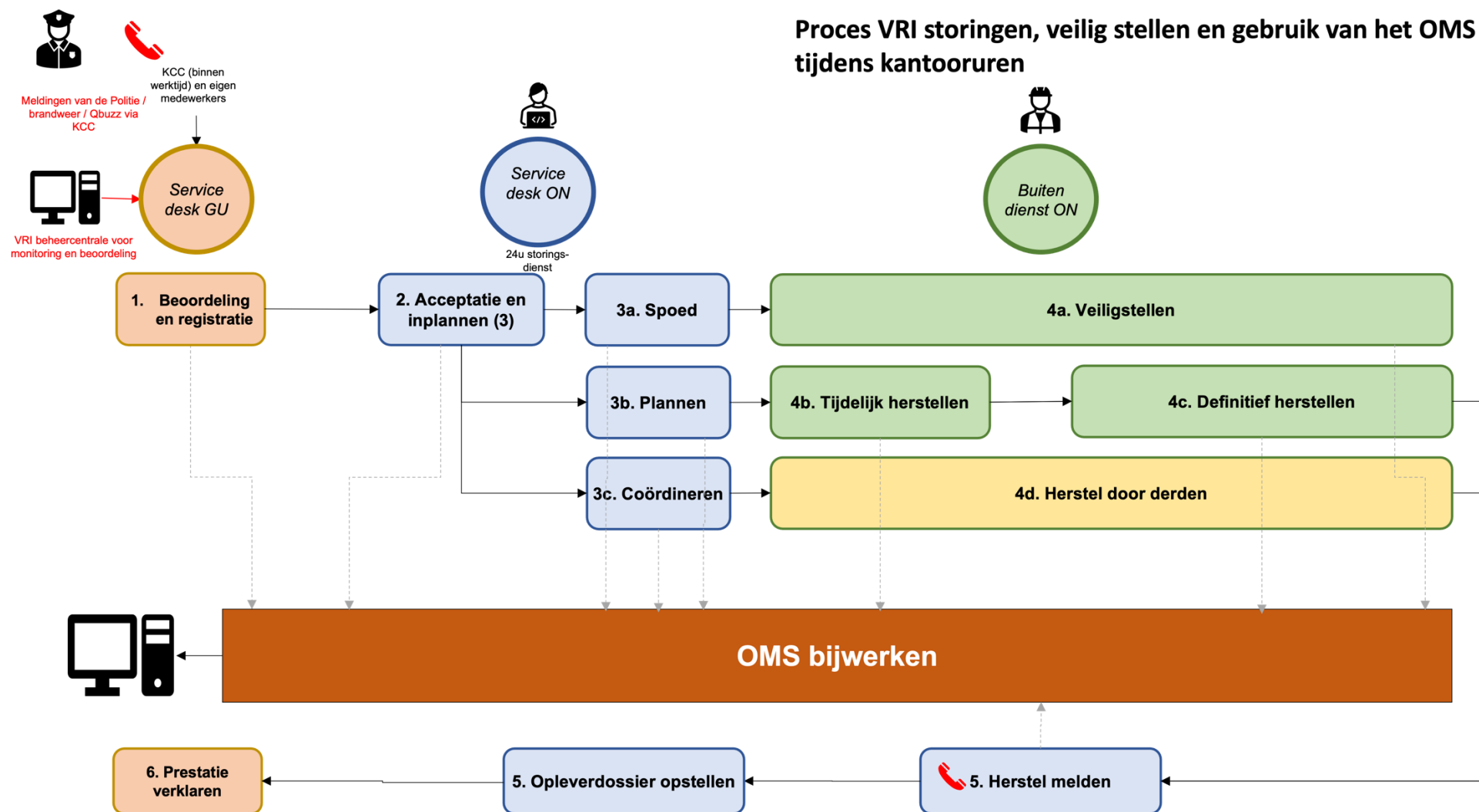
- ◇ *Opleverdocumentatie in OMS zetten*

5. Herstel melden en opleverdossier

- ◇ Oorzaak, oplossing en eindtoestand
- ◇ Doorlooptijden
- ◇ Gebruikte materialen
- ◇ Gerealiseerde situatie, restrisico en garantiebepalingen
- ◇ Afwijkingen areaaldata

Stap 6: Prestatieverklaring

Akkoordverklaring prestatie door Opdrachtgever



Proces VRI storingsen, veilig stellen en gebruik van het OMS

BUITEN KANTOORUREN (WERKDAGEN 17.00 – 9.00 UUR, WEEKEND VRIJDAG 17.00 UUR – MAANDAG 9.00 UUR)

Stap 1: Beoordeling en registratie

Servicedesk Opdrachtnemer

- Ontvangt informatie over toestand areaal (melding/storing). Deze informatie komt binnen via SMC, Opdrachtgever, mail en/of melding van de VRI beheercentrale (geautomatiseerd bericht).
- **Beoordeelt (1)** de melding/storing i.r.t. urgentie met behulp van VRI beheercentrale.

URGENTE STORING

Indien sprake is van **urgente storing**:

- ◇ **Registreert (1)** melding/storing in OMS.

Daarna door naar stap 2/3.

NIET URGENTE STORING

Indien sprake is van een **niet urgente storing**:

- ◇ **Registreert (1)** melding/storing in OMS.
- ◇ Verzoek in OMS aan gemeente Utrecht (operationeel beheerders) of werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

Eerstvolgende werkdag

- Servicedesk gemeente Utrecht (operationeel beheerder) **beoordeelt (1)** de melding/storing
 - ◇ Akkoord in OMS aan ON om werkzaamheden uit te voeren
- Daarna door naar stap 2/3.

1. Beoordeling en registratie in OMS

Let op verschil urgent / niet urgent!

- ◇ Informatie over aanmelder
- ◇ Datum en tijdstip
- ◇ Startmoment herstel/responsetijden
- ◇ Object en locatie
- ◇ Informatie en beschrijving betreffende storing
- ◇ Functieverlies

Stap 2 en 3: Acceptatie opdracht en werkzaamheden inplannen

Service desk Opdrachtnemer

- Ontvangt melding/storing via OMS. Afhankelijk van urgentie wordt er ook gebeld naar ON.
- **Acceptatie werkzaamheden (2):**
 - ◇ Accepteert opdracht in OMS

2. Acceptatie en inplannen werkzaamheden in OMS

- ◇ Melding aan Opdrachtgever dat werkzaamheden gepland gaan worden
- ◇ Melding prioriteitslabel en prognose van herstel
- ◇ Aanvullende informatie over aanmelder
- ◇ Aanvullende informatie over object en locatie
- ◇ Aanvullende informatie betreffende storing / functieverlies
- ◇ Wie heeft met wie contact gehad

3a: Spoed (direct actie op straat nodig)

3b: Planning werkzaamheden

3c: Coördinatie

- ◇ Meldt in OMS dat werkzaamheden ingepland zijn

3a. Spoed

- ◇ Plan van aanpak
- ◇ Informatie betreffende storing

3b. Plannen

- ◇ Diagnose
- ◇ Planningsinformatie beoogd herstel
- ◇ Benodigde materialen

3c. Coördineren

- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Reden van doorzetten naar derden partij
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Diagnose
- ◇ Planningsinformatie beoogd herstel

Stap 4: Herstellen van meldingen/storingen

Buitendienst Opdrachtnemer

Afhankelijk van spoed/planning en/of coördinatie wordt gemeld in OMS welke herstelactie(s) uitgevoerd zijn, met o.a.

- 4a. Veiligstellen
- 4b. Tijdelijk herstellen
- 4c. Definitief herstellen
- 4d. Herstel door derden inclusief uitgevoerde werkzaamheden
- ◇ Meldt in OMS welke actie uitgevoerd is op straat (incl. toelichting/onderbouwing)

4a. Veilig stellen

- ◇ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Uitgevoerde acties
- ◇ Toestand bij verlaten locatie
- ◇ Restriscio's en vervolgacties

4b. Tijdelijk herstel

- ◇ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Onderbouwing voor tijdelijk herstel
- ◇ Gerealiseerde situatie voor tijdelijk herstel
- ◇ Gebruikte materialen
- ◇ Restrisico tot definitief herstel
- ◇ Planning tot definitief herstel

4c. Definitief herstel

- ◇ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◇ Met wie is contact geweest
- ◇ Gemaakte afspraken
- ◇ Gerealiseerde situatie
- ◇ Gebruikte materialen

Stap 5: Herstel melden en opleveren

Servicedesk Opdrachtnemer

Indien geen sprake is van definitief herstel

- ◇ *Vervolgactie inplannen en in OMS zetten (3)*

Indien wel sprake is van definitief herstel

- ◇ *Herstel melden in OMS en evt. per telefoon toelichten (bij urgentie)*

Opleverdossier opstellen en aanleveren

- ◇ *Opleverdocumentatie in OMS zetten*

5. Herstel melden en opleverdossier

- ◇ Oorzaak, oplossing en eindtoestand
- ◇ Doorlooptijden
- ◇ Gebruikte materialen
- ◇ Gerealiseerde situatie, restrisico en garantiebepalingen
- ◇ Afwijkingen areaaldata

Stap 6: Prestatieverklaring

Akkoordverklaring prestatie door Opdrachtgever

