

pcou willibrord

BIJLAGE 8

STORINGSPROTOCOL

BIJLAGE 8 STORINGSPROTOCOL**Inhoudsopgave**

1	Storingsprocedure	3
1.1	Oplossen van storingen	3
1.2	Melden storingen	3
1.2.1	Meldtijden storing	3
1.3	Responstijd	3
1.4	Fixtijd	4
1.5	Toepassing prioriteiten	4
1.5.1	Herstellen storing	4
1.6	Gereed melding storing	6
1.7	Vastlegging storingsafhandeling	7

BIJLAGE 8 STORINGSPROTOCOL

1 Storingsprocedure

Storingsprocedure voor medewerkers (en onderaannemers) van opdrachtnemer welke in en rond de gebouwen van opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

1.1 *Oplossen van storingen*

Na melding van opdrachtgever binnen overeengekomen termijn oplossen van gebreken (ongepland).

Opdrachtnemer dient alle storingen binnen de overeengekomen tijd en voorwaarden te herstellen.

1.2 *Melden storingen*

Storingen kunnen op de volgende manieren worden gemeld:

- Het gebouwbeheersysteem (GBS) van de opdrachtgever.
- Managementsoftwaretool (TOPdesk) van de opdrachtgever.
- Telefonisch.
- Per e-mail (alleen bij prioriteit 4)

Storingen kunnen worden gemeld door geautoriseerde contactpersonen*, Beveiligingsbedrijf, Politie, Brandweer.

** de lijst met geautoriseerde contactpersonen wordt verstrekt na opdracht.*

De status van een storing (Kritiek, Spoed, Normaal of Aanvraag) wordt bepaald door de melder.

Prioriteit	Beschrijving prioriteit
1 (Kritiek)	Storingen die veiligheid of/en milieu <u>ernstig</u> in geding brengen.
2 (Spoed)	Storingen die de bedrijfsvoering van de opdrachtgever verstoren. Storingen die veiligheid of/en milieu in geding brengen. Bijvoorbeeld: Storingen van klimaatinstallaties ten tijde van examens.
3 (Normaal)	Storingen die de bedrijfsvoering van de opdrachtgever niet verstoren.
4 (Aanvraag)	Overige storingen waarbij het de doelstelling is om werkzaamheden zoveel mogelijk te combineren en de kosten voor de opdrachtnemer te reduceren.

Tabel 1: Prioriteitsklasse

1.2.1 Meldtijden storing

Als meldtijd van een storing aan de opdrachtnemer geldt:

- Het tijdstip van doormelding in de Managementsoftwaretool (TOPdesk).
- Het tijdstip van telefonisch melden.
- Het tijdstip van verzenden van een e-mail (alleen bij prioriteit 4).
- Het tijdstip van verzenden van een signaal door het gebouwbeheersysteem (GBS).

1.3 *Responstijd*

Tijdsduur tussen melden van een storing door opdrachtgever en het aanvangen van het verhelpen van een storing door een ter zake deskundig en van de juiste gereedschappen en materialen voorziene storings- en/of onderhoudsmonteur.

BIJLAGE 8 STORINGSPROTOCOL

1.4 *Fixtijd*

Tijdsduur tussen melden van een storing door opdrachtgever en het afhandelen/oplossen door opdrachtnemer inclusief het afmelden van de storing via Managementsoftwaretool (TOPdesk) en op locatie bij de betreffende gebouwbeheerder of in zijn afwezigheid bij de melder.

1.5 *Toepassing prioriteiten / KPI's*

Bij het melden van storingen wordt de prioriteit door opdrachtgever aangegeven. Indien dit niet wordt aangegeven is de standaard response- en fixtijd prioriteit '3'. Opdrachtnemer heeft, bij twijfel over de doorgegeven prioriteit, het mandaat om de genoemde prioriteit te wijzigen naar de juiste prioriteit conform tabel 1.

Prioriteiten / KPI's	Onderstaande Responstijden gelden als maximum	Onderstaande Fixtijden ¹ gelden als maximum
1 (Kritiek) *	1 uur	Binnen 4 uur
2 (Spoed)	4 uur en dezelfde dag	Binnen 12 uur
3 (Normaal)	volgende dag; als eerste werkzaamheden	Binnen 3 werkdagen
4 (Aanvraag)**	binnen 5 werkdagen	uiterlijk binnen 3 maanden
* Storingmeldingen van het Beveiligingsbedrijf, Politie en Brandweer zijn altijd prioriteit 1.		
** De doelstelling voor de melding "Laag" is werkzaamheden zoveel mogelijk te combineren en de kosten voor de opdrachtgever te reduceren.		
¹ Tenzij opdrachtnemer aan kan tonen dat hij door omstandigheden buiten zijn schuld, toedoen of anderszins niet te kunnen voorziene omstandigheden niet kan voldoen aan de gestelde tijden.		

Tabel 2: Prioriteitsklasse met response- en fixtijden

De in de tabel 2 genoemde response- en fixtijden zijn voor de opdrachtnemer taakstellende maximale doorlooptijden (tijd tussen melden en oplossen). De opdrachtnemer moet zich hieraan houden.

1.5.1 **Herstellen storing**

Opdrachtnemer dient alle door opdrachtgever gemelde storingen te herstellen binnen de in tabel 2 'Prioriteitsklasse met response- en fixtijden' genoemde tijden. De opvolging van de respons- en fixtijden worden in TOPdesk gevolgd en geregistreerd.

De aanmelding- en toegangsprocedure voor opdrachtnemer tijdens en buiten openingstijden zijn in overleg met opdrachtgever afhankelijk van het betreffende perceel. Opdrachtnemer dient deze procedure zelfstandig op te volgen. Storingmeldingen kunnen zeven dagen per week, 24 uur per dag worden doorgegeven. Opdrachtnemer dient zich te houden aan het storingsprotocol.

BIJLAGE 8 STORINGSPROTOCOL

Uitvoering bij prioriteit 1 storing

In geval van een prioriteit 1 storing (**Kritiek**):

- Reageert de opdrachtnemer binnen 15 minuten na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding, indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school of de contactpersoon van opdrachtgever.
- Vangt de opdrachtnemer uiterlijk binnen 1 uur na de melding van de storing aan met de herstelwerkzaamheden op locatie.
- Is de storing binnen 4 uur na de melding verholpen of zijn er 'tijdelijke' voorzieningen getroffen om het bedrijfsproces veilig te stellen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school gecommuniceerd. Met een cc naar de afdeling Facility & Huisvesting. Tevens dient gereed melding plaats te vinden aan het servicemeldpunt, waarmee de storing formeel is afgemeld.
- In het geval van prioriteit 1 kan het noodzakelijk zijn om noodmaatregelen te nemen indien een reguliere reparatie niet direct mogelijk blijkt. Het is dan aan opdrachtnemer om de situatie ter plaatse te beoordelen en gevaarlijke situaties direct te verhelpen en alle vervolgschade direct te voorkomen.

Uitvoering bij prioriteit 2 storing

In geval van prioriteit 2 storing (**Speed**):

- Reageert de opdrachtnemer binnen 30 minuten na de melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding, indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school of de accountmanager van de afdeling Facility & Huisvesting van opdrachtgever.
- Vangt de opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 uur en dezelfde dag nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie.
- Is de storing binnen 12 uur na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school gecommuniceerd. Met een cc naar de afdeling Facility & Huisvesting. Tevens dient gereed melding plaats te vinden aan het servicemeldpunt, waarmee de storing formeel is afgemeld.

Uitvoering bij prioriteit 3 storing

In geval van prioriteit 3 storing (**Normaal**):

- Reageert de opdrachtnemer binnen 1 werkdag na de melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding, indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school.
- Vangt de opdrachtnemer uiterlijk de volgende dag, als eerste werkzaamheden, nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie.
- Is de storing binnen 3 werkdagen na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school gecommuniceerd. Met een cc naar de afdeling Facility & Huisvesting. Tevens dient gereed melding plaats te vinden aan het servicemeldpunt, waarmee de storing formeel is afgemeld.

BIJLAGE 8 STORINGSPROTOCOL

Uitvoering bij prioriteit 4 storing

In geval van prioriteit 4 storing (**Aanvraag**):

- Reageert de opdrachtnemer binnen 1 werkdag na de melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding, indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school.
- Vangt de opdrachtnemer uiterlijk binnen 5 werkdagen nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie (dat kan eventueel in combinatie met andere werkzaamheden).
- Het tijdstip voor het verrichten van de werkzaamheden wordt in overleg met benoemde contactpersoon van de opdrachtgever vastgesteld en dienen uiterlijk binnen 3 maanden gereed te zijn. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de conciërge/contactpersoon van de betreffende school gecommuniceerd. Met een cc naar de afdeling Facility & Huisvesting. Tevens dient gereed melding plaats te vinden aan het servicemeldpunt, waarmee de storing formeel is afgemeld.

Het oplossen van de storingen en alle bijbehorende herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd door de onderhoudsmonteur(s). De toe te passen materialen tijdens het verhelpen van de storing moeten minimaal van dezelfde kwaliteit zijn als het te vervangen materiaal.

1.6 ***Gereed melding storing***

Een storing met prioriteit 1 of 2 moet altijd direct telefonisch door opdrachtnemer gereed gemeld worden aan de conciërge/ contactpersoon van de betreffende school en buiten openingstijden aan de melder. Tevens dient deze gereed melding direct per mail te worden bevestigd aan conciërge/contactpersoon van de betreffende school met een cc naar de afdeling Facility & Huisvesting van de opdrachtgever.

Als afmeldtijd van de gereed gemelde storing geldt:

- Het tijdstip van verzenden van de e-mail aan de afdeling Facility & Huisvesting en de betreffende gebouwbeheerder.

Indien het een 'aantoonbaar niet verwijtbare' storing betreft dient dit bij het gereed melden van een storing altijd (in een mail naar de afdeling Facility & Huisvesting) te worden vermeld.

Na de uitvoering van storingen dient door opdrachtnemer een digitale werkbond gemaakt te worden. Op de werkbond dient een omschrijving te komen van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief gebruikte materialen c.q. materieel en de arbeidstijden. De werkbonden dienen als bijlage in de maandelijkse rapportage te zijn bijgevoegd. Tijdens het operationeel overleg (uitvoering) worden deze werkbonden besproken c.q. goedgekeurd.

Op basis van de goedgekeurde werkbond mag opdrachtnemer, indien de storing 'aantoonbaar niet verwijtbaar' is c.q. 'de werkzaamheden behoren tot de inspanningsverplichting van de overeenkomst met opdrachtnemer', de factuur indienen. Op de factuur moeten de materiaal- en materiële kosten, geldende tarieven, arbeidstijden en toeslagen worden vermeld.

BIJLAGE 8 **STORINGSProtocol**

1.7 *Vastlegging storingsafhandeling*

Opdrachtnemer zal de storingsafhandelingen per nader te bepalen categorie bijhouden en bewaken in een gespecificeerd storingsafhandelingsprogramma.

Hierin wordt onder meer vastgelegd aan welk gebouw zich de storing voordoet, welke storing het betrof, op welk tijdstip, welke maatregelen zijn getroffen en wanneer de storing is verholpen en door wie de storing is gemeld. Tevens wordt het volgnummer, de prioriteit, de locatie en het kostenplaatsnummer vermeld.

Elke storing moet door de opdrachtnemer worden beoordeeld op mogelijke herhaling en moet hij advies geven ter voorkoming van herhaling van de storing.

Indien de kosten ten laste komen van opdrachtgever -dit zijn dus uitsluitend de 'aantoonbaar niet verwijtbare' storingen c.q. storingen die betrekking hebben op onderdelen die behoren tot de inspanningsverplichting van de overeenkomst met opdrachtgever- moeten tevens de materiaal- en materieelkosten, geldende tarieven en arbeidstijden vermeld worden, alsmede een heldere omschrijving waarom het een 'aantoonbaar niet verwijtbare' storing betreft zodat een objectieve controle door opdrachtgever mogelijk is.