

Bijlage 2 Service Levels

Onderstaand treft u de verschillende Service Levels aan, die voor Waterschap De Dommel van toepassing zijn. Een schematisch overzicht van de inhoud van de Service Levels vindt u in onderstaande tabel.

Service Level A:

Dit is het laagste Service Level voor de Procesapparatuur. Preventief onderhoud is in dit servicekader niet van toepassing, alleen correctief (op afroep).

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor:

- het reinigen van het instrument;
- het reinigen van de meetsystemen;
- het bestellen van de chemicaliën;
- het (laten) installeren van software updates.
- de controle van de sensorwaarde. Indien hiervoor standaarden nodig zijn, zullen deze worden besteld door de opdrachtgever.

Service Level B:

Dit is het laagste servicekader voor de Procesapparatuur waarbij sprake is van preventief en correctief onderhoud.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het uitvoeren van preventief onderhoud conform de onderhoudsvoorschriften en -bepalingen van de fabrikant van de meetapparatuur;
- het uitvoeren van preventief onderhoud conform de onderhoudsfrequentie zoals vermeld in bijlage 3 Overzicht meetapparatuur;
- het automatisch toezenden van chemicaliën;
- het reinigen van de meetsystemen, waardoor de functionaliteit van de meting ten alle tijden geborgd blijft;
- Het installeren van software updates (tijdens het eerst volgende onderhoudsbezoek).

Service Level C:

Dit onderhoudspakket voor Procesapparatuur biedt ten opzichte van niveau B een kortere hersteltijd. Dit is een servicekader voor de Procesapparatuur waarbij sprake is van preventief en correctief onderhoud.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het uitvoeren van preventief onderhoud conform de onderhoudsvoorschriften en -bepalingen van de fabrikant van de meetapparatuur;
- het uitvoeren van preventief onderhoud conform de onderhoudsfrequentie zoals vermeld in bijlage 3 Overzicht meetapparatuur;
- het automatisch toezenden van chemicaliën;
- het reinigen van de meetsystemen, waardoor de functionaliteit van de meting ten alle tijden geborgd blijft;
- het installeren van software updates (tijdens het eerst volgende onderhoudsbezoek).

Aandachtspunt	Service Level A	Service Level B	Service Level C
Soort apparaat	Procesapparaat	Procesapparaat	Procesapparaat
Preventief onderhoud	Nee	Ja	Ja
Correctief onderhoud	Ja, alleen op afroep	Ja	Ja
Responstijd op storingen	Gemeld vóór 17.00 uur	Gemeld vóór 17.00 uur	Gemeld vóór 17.00 uur
	Eerst volgende werkdag	Eerst volgende werkdag	Eerst volgende werkdag
Hersteltijd	Maximaal 10 werkdagen	Maximaal 7 werkdagen	Maximaal 4 werkdagen
Voorrijkosten	Vast tarief volgens inschrijving	In onderhoudstarief	In onderhoudstarief
Arbeidskosten	Vast tarief volgens inschrijving	In onderhoudstarief	In onderhoudstarief
Kosten verslijtbare onderdelen	Vast tarief volgens inschrijving	In onderhoudstarief	In onderhoudstarief
Wie vervangt de verslijtbare onderdelen?	Opdrachtgever	Opdrachtnemer (inclusief wissers)	Opdrachtnemer (inclusief wissers)
Kosten chemicaliën	Vast tarief volgens inschrijving	In onderhoudstarief	In onderhoudstarief
Wie vervangt chemicaliën?	Opdrachtgever	Opdrachtgever	Opdrachtgever
Kosten reinigingsproducten	Vast tarief volgens inschrijving	In onderhoudstarief	In onderhoudstarief
Wie reinigt het instrument?	Opdrachtgever	Opdrachtgever	Opdrachtgever
Wie reinigt de meetsystemen?	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Software updates	Kosteloos	In onderhoudstarief	In onderhoudstarief
Wie installeert de software updates?	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer

Responstijd:

Ongeacht het Service Level geldt als responstijd de termijn gemeten tussen het moment waarop de storing op het storingsnummer is gemeld (automatisch via telemetrie of handmatig) door opdrachtgever en het moment waarop de opdrachtnemer contact heeft opgenomen met opdrachtgever.

Hersteltijd:

Ongeacht het Service Level geldt als hersteltijd de termijn gemeten tussen het moment waarop de opdrachtnemer contact heeft gehad met opdrachtgever en de storing is opgelost. de storing dient volledig verholpen zijn hetzij door reparatie van het meetapparaat, hetzij door de kosteloze (tijdelijke) inzet van een gelijkwaardig vervangend meetapparaat.