

Bijlage B1 – Condor, proces en responstijden

Condor

Alle storingsmeldingen worden aan- en afgemeld via het Vastgoed Management Informatiesysteem (Condor) van het COA. Leverancier krijgt tijdens de implementatieperiode inloggegevens en een training over hoe Condor werkt.

Proces op hoofdlijnen

- De huismeester op de Locatie maakt in het Vastgoed Management Informatiesysteem (Condor) een melding aan als deze een storing constateert. Tijdens het aanmaken kiest de huismeester of de storing urgent is of niet urgent (conform het overzicht onder *Responstijden*).
- De melding komt binnen bij de Servicedesk Vastgoed & Facilitair van het COA die ervoor zorgt dat de melding doorgezet wordt naar Leverancier.
- Leverancier ziet in Condor de storingsmelding verschijnen (eventueel kan er een automatisch gegenereerde e-mail worden gestuurd vanuit Condor).
- Leverancier neemt de melding in behandeling en meldt de melding zelf af in Condor wanneer de melding is verholpen.

Responstijden

Het COA zal te allen tijde bij de melding van de storing de prioriteit van de melding aan Leverancier kenbaar maken. In onderstaand overzicht zijn de responstijden per type prioriteit aangegeven.

Prioriteit	Responstijd	Beschrijving
Urgent	Binnen 24 uur	Dit type prioriteit is van toepassing wanneer: 1. er sprake is van gevaar voor mens, dier en milieu, bijvoorbeeld in het geval van kortsluiting of brandlucht. Dit onderhoud zal worden afgehandeld als een calamiteit, waarbij de situatie dient te worden veiliggesteld door een technicus van de wacht; 2. er op de gehele Locatie geen beeld meer is, alle zenders zijn uitgevallen. Deze prioriteit vraagt om een (vervolg)actie met grote spoed.
Niet urgent	Binnen 72 uur	Dit type prioriteit is van toepassing wanneer: 1. er geen direct gevaar, risico of overlast is; 2. meer dan 25% van de zenders geen signaal meer geeft. Dit type prioriteit vraagt om een actie, maar er is geen sprake van grote spoed.