

Bijlage H Programma van Eisen: Beheer en onderhoud

Aanbesteding 'Fase A2: uitbreiding publieke laadfunctionaliteit met 155 laadobjecten'
Kenmerk: C2135689

Hieronder zijn de eisen ten aanzien van het beheer en onderhoud van de laadobjecten weergegeven. Indien sprake is van een combinant of diensten door derden die beheeractiviteiten verrichten wordt expliciet de rol van beheerder genoemd.

Overdracht

De eisen rondom het correctieve onderhoud hebben betrekking op de operationele periode van het laadobject tot einde van de overeenkomst. Bij het naderen van het einde van de contracttermijn zal de opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever zorgen voor een adequate overdracht naar een eventuele nieuwe onderhoudspartij.



1. Algemene Beheersorganisatie

Het onderhoud en alle daarbij horende activiteiten worden uitgevoerd middels de in de appendix opgenomen processen. De opdrachtgever voorziet zelf, al dan niet via Enexis, EVnetNL of andere partijen, in een eerstelijns storingsdienst (incl. storingsnummer).

Eisnummer	Omschrijving eis
1	De opdrachtnemer heeft voor service en onderhoud minimaal één aanspreekpunt die de Nederlandse taal machtig is. Dit aanspreekpunt is ook verantwoordelijk voor afstemming met het ANWB callcenter. Aanspreekpunten zijn beschikbaar tijdens kantoortijden.
2	Buiten kantoortijden is er een (Nederlandstalig) storingsnummer beschikbaar.

1.1. Rapportages, Analyses en Bijeenkomsten

Om meer inzicht te krijgen in de storingen en om aan de hand daarvan de algehele beschikbaarheid van de oplaadobjecten te verbeteren worden onderstaande analyses, rapportages en bijeenkomsten door de opdrachtnemer verzorgd.

Eisnummer	Omschrijving eis
3	De opdrachtnemer is minimaal acht keer per jaar aanwezig bij een operationeel overleg georganiseerd door de opdrachtgever.
4	Minimaal 2 keer per jaar ontvangt de opdrachtgever op basis van de analyses van de leverancier een Plan van Aanpak (PvA), om het aantal storingen terug te dringen.
5	Bij schades / vandalisme rapporteert de opdrachtnemer aan de opdrachtgever of componenten herinzetbaar zijn, en/of garantie nog van toepassing is.
6	De opdrachtnemer verstrekt per incident minimaal de volgende documenten aan de opdrachtgever: werkbond (per oplaadobject bij elke melding) en schaderapport (incidenteel).
7	Maandelijks (12x p/j), in een gezamenlijk overeen te komen format, ontvangt de opdrachtgever een analyserapport, waarin aangegeven wordt welke storingen meerdere keren zijn voorgekomen en wat hieraan gedaan wordt om dit in de toekomst te voorkomen.
8	De opdrachtnemer rapporteert wekelijks (52 x p/j) welke oplaadobjecten langer in storing staan dan de gestelde norm tijd.
9	De opdrachtnemer analyseert defecte componenten en analyseert (maandelijks), storingen en neemt maatregelen om herhaling te voorkomen en toekomstige storingen terug te dringen.



1.2. Correctief beheer en SLA's

Eisnummer	Omschrijving eis
10	De opdrachtnemer meldt de storing na afhandeling af bij het ANWB-callcenter (telefonisch of per mail); hierbij gebruik makend van de vastgestelde afmeldcategorieën.
11	In geval van derdelijns storingen neemt de opdrachtnemer de storing binnen 2 uur (kantoor tijden) in behandeling na melden storing.
12	De opdrachtnemer voorziet in een 2 ^{delijns} storingsdienst die storingsmeldingen aanneemt en binnen de gestelde normtijden oplost. Voor informatie zie het storingsproces in appendix 1.
13	Urgente storingen (geen alternatieve laadmogelijkheid in een straal van 2 km, kabel vast, onveilige situaties) worden binnen 4 uur opgelost (24/7, zowel werkdagen als weekenden) in het geval van een full electric voertuig . Overige voertuigen vallen onder niet-urgente storingen.
14	Niet-urgente storingen worden binnen 24 uur opgelost (zowel werk- als weekenddagen).
15	Reiniging van het oplaadobject vindt na melding van graffiti of andere verontreinigingen plaats binnen vijf werkdagen.
16	Indien een urgente storingsmelding niet tijdig (binnen 4 uur) verholpen kan worden en het door de gebruiker niet mogelijk is zijn laadkabel los te koppelen van het oplaadobject, zorgt de opdrachtnemer dat de gebruiker binnen acht uur op elk gewenst adres in zijn laadkabel geretourneerd krijgt. Het oplaadobject valt vervolgens in het reguliere storingsproces.

2. Overdracht

De opdrachtnemer is bij de overdracht van het beheer en onderhoud verantwoordelijk voor het in het bezit stellen, respectievelijk in de macht brengen van de opdrachtgever en de nieuwe beheerder van diensten en/of zaken inclusief de bij deze zaken behorende documentatie zoals (digitale) tekeningen, certificaten van kwaliteit, keuring of garantie, CE-certificaten, handleidingen, instructieboeken en enig ander document noodzakelijk voor het uitvoeren van beheer en onderhoud van de laadobjecten. Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat na de contractperiode nieuwe onderhoudspartijen ook firmware/configuratie aanpassingen moeten kunnen uitvoeren.

Eisnummer	Omschrijving eis
20	Opdrachtnemer maakt bij einde van het onderhoudscontract afspraken met de nieuwe beheerder rondom het logistieke proces van reservecomponenten.
21	Opdrachtnemer geeft na het einde van het onderhoudscontracten opleiding aan beheerder en de opdrachtgever t.b.v. installatie en onderhoud.

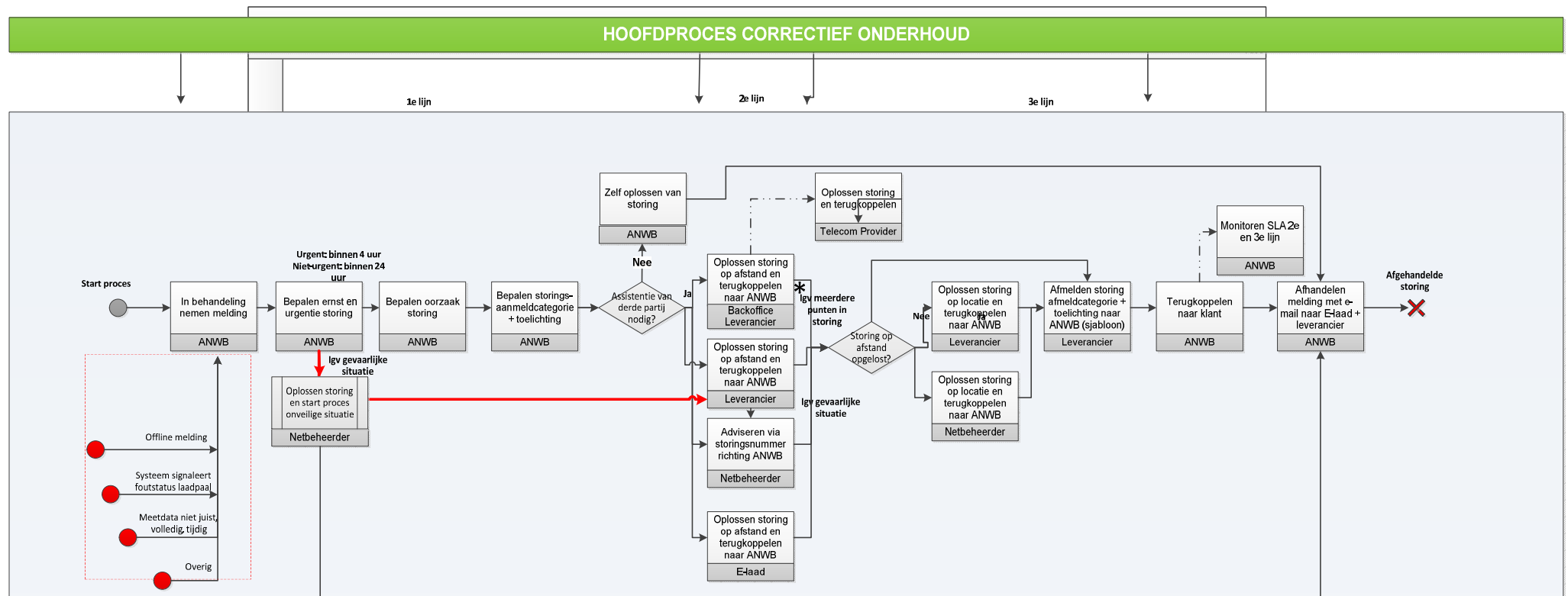


Appendix 1: Basisontwerp storingsproces

Op de volgende pagina's is documentatie met betrekking tot het storingsproces opgenomen.



Hoofdproces correctief onderhoud



PROCES TOELICHTING:

ANWB is de eerste lijn storingsdienst die de meldingen in behandeling neemt en probeert de storing op afstand te verhelpen. Indien niet mogelijk zet ANWB de melding door naar de beheerder van het oplaadpunt (bij één laadpunt in storing) en/of Netbeheerder (bij aansluitproblemen of een gevaarlijke situatie), de Backoffice Leverancier (bij meer laadpunten in storing, serverproblemen) of naar e-laad (authorisatie- of interoperabiliteitsproblemen). De Net- en beheerder van het oplaadpunt en De Backoffice Leverancier doen de tweede lijn door een diepere analyse van de storing uit te voeren en bepalen of ze de storing zelf kunnen verhelpen of dat de melding doorgezet dient te worden naar De Telecom Provider of een andere partij. De terugkoppeling van deze storingen zal ook altijd via de (net-)beheerder of De Backoffice Leverancier weer bij ANWB gemeld worden.

Gevaarlijke situatie netbeheerder: SLA van 2 uur. Telefonisch contact met netbeheerder, beheerder laadpunt en e-laad om situatie veilig te stellen en laadpunt te vervangen!

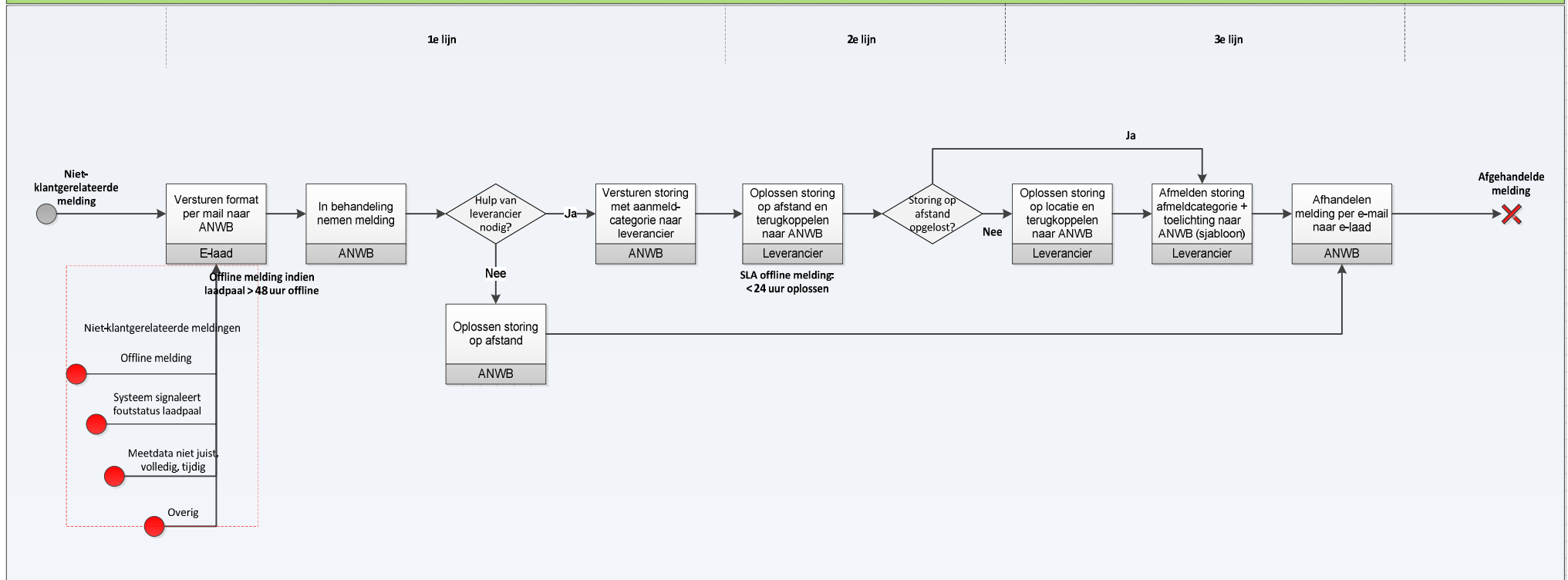
Urgente melding leverancier: SLA van 4 uur in volgende situaties: kabel zit vast aan laadpaal, geen laadmogelijkheid in straal van 2 km, onveilige situatie of melding vanuit e-laad.

Afhandelen melding: Alleen indien storing hersteld is! Zo niet, altijd een 2e lijn inschakelen totdat het probleem verholpen is!

*Indien leverancier een melding ontvangt van de ANWB wordt er eerst gecontroleerd of de melding al eerder binnen is gekomen.

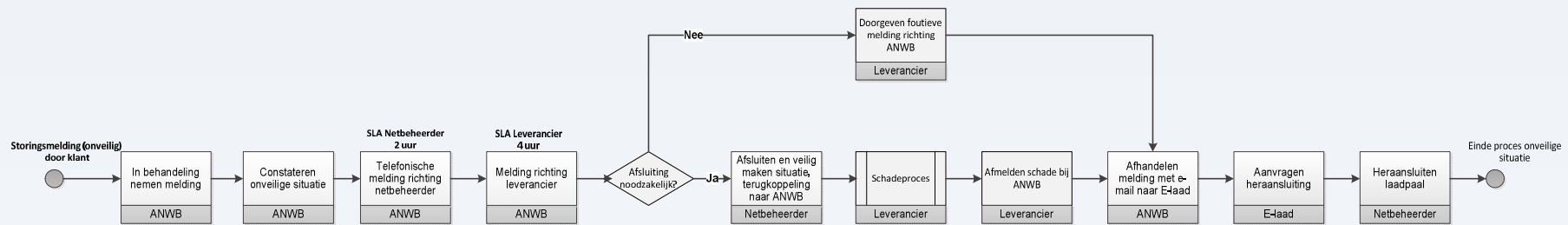
Niet-klant gerelateerde meldingen

PROCES: NIET-KLANTGERELATEERDE MELDINGEN



Proces bij onveilige situatie

PROCES: ONVEILIGE SITUATIE

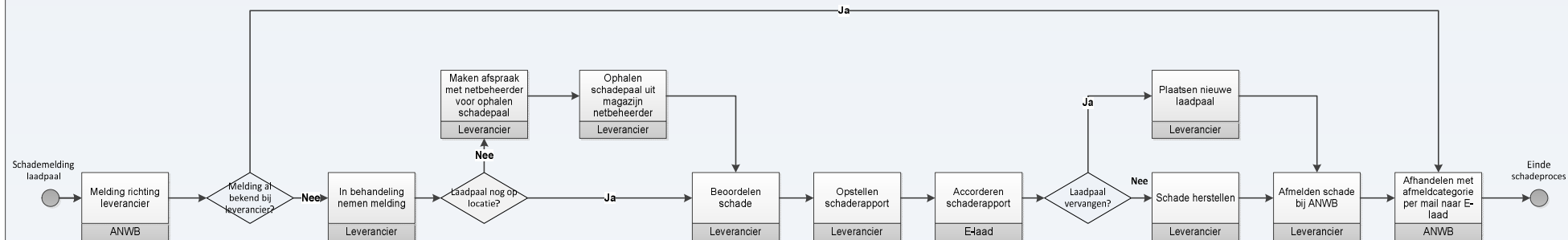


PROCES TOELICHTING:

Indien het schadeproces is gestart na afsluiting van de laadpaal, is het her aansluiten van de laadpaal altijd noodzakelijk!

Schadeproces

PROCES: SCHADE AAN LAADPAAL



Aan- en afmeldcategorieën

Voor het aan- en afmelden van storingen zijn bepaalde categorieën gedefinieerd. Deze categorieën helpen om inzichtelijk te krijgen wat voor storingen er binnenkomen en hoe deze worden opgelost.

Doorzetcategorieën storingen ANWB -> beheerder

Nadat de ANWB heeft bepaald om wat voor storing het gaat wordt deze dan wel doorgezet naar de betreffende leverancier, dan wel afgemeld indien door de ANWB afgehandeld.

Nr.	Categorie	Betekenis	Doorzetten aan	Type storing
1	Defect aan laadpaal	De paal functioneert niet/niet juist	Oplaadpaal beheerder	Geen alternatieve laadmogelijkheid binnen 2 km (bij full electric voertuigen): urgent. Anders: niet urgent
2	Offline paal (EVnetNL)	De paal heeft geen verbinding met het backoffice van EVnetNL en staat daardoor offline. Let op! Alleen offline meldingen vanuit EVnetNL vallen hieronder.	Oplaadpaal beheerder	Niet urgent
3A	Laadpaal ernstige schade (URGENT)	De paal is aangereden/omvergereden of door vandalisme beschadigd. Oplaadpaal heeft hierbij ernstige externe schade waardoor een gevaarlijke situatie kan ontstaan. - Aansluiting zichtbaar - deur open - bedrading zichtbaar - scheefstand van meer dan 45 graden	Netbeheerder & oplaadpaal beheerder*	Urgent
3B	Lichte schade	Laadpaal heeft lichte schade. Zie 3A voor onderscheid lichte/ernstige schade	Oplaadpaal beheerder	Niet urgent
3C	Graffiti/vervuiling	De laadpaal is ernstig vervuild/bestickerd of er zit graffiti op	Oplaadpaal beheerder	Niet urgent, 5 werkdagen
4	Laadpaal werkt niet, opgelost ANWB.	De ANWB heeft de storing zelf verholpen door de paal te resetten, kabel te ontgrendelen of de gebruiker laadinstructies te geven.	-	-
5	Laadpas functioneert niet	De laadpas van de gebruiker wordt niet geaccepteerd (in CiMS aangeduid als invalid).	Pasleverancier	-
6	Overige	Berijder wil alleen informatie (bijvoorbeeld dichtstbijzijnde oplaadpunten).		-
7	Storing voor oplevering (S.V.O)	Laadpaal is na plaatsing niet werkend opgeleverd. SLA tijd volgens contract (niet urgent)	Oplaadpaal beheerder	Niet urgent
8	Stekker vast (URGENT)	De kabel moet ter plaatse worden ontgrendeld, als reset of ontgrendelen op afstand niet werkt	Oplaadpaal beheerder	Urgent + laadkabel retourneren

*Ernstige schades dienen eerst aan de netbeheerder te worden gemeld, vervolgens aan de leverancier.



Afmeldcategorieën storingen laadpaalbeheerders --> ANWB

De beheerspartij dient de storingen welke zij doorgezet krijgen door de ANWB na afhandeling ook via een categorie af te melden. Alleen de beheerspartijen melden dus de storingen af via een categorie. Hiervoor zijn onderstaande categorieën opgesteld.

Nr.	Hoofdcategorie	Subcategorie	Specificatie (optioneel)
1	Laadpaal defect	A. Soft-/firmware	1. Vastgelopen, opnieuw opgestart 2. Firmware vervangen 3. Configuratie/instellingen aangepast
		B. Hardware installatiegedeelte	1. Besturingselektronica incl. voeding 2. Opslagmedium / SD kaart 3. Powerswitch/relais 4. Powermeter/kWh meter 5. Modem/antenne 6. RFID lezer 7. Mennekes connector/vergrendeling 8. mode 3 module 9. LEDs / Display 10. Overig
		C. Installatiebeveiliging ingeschakeld	1. Aardlekschakelaar 2. Overspanningsbeveiliging (bij vervangen buispatronen; nieuwe opgehangen?)
		D. Mechanica	1. Behuizing 2. Deur/sluitsysteem 3. Slotcilinder 4. Overig
2	Communicatie met backoffice hersteld	A. Opgelost door laadpaal beheerder	1. Modem opnieuw opgestart 2. SIM kaart vervangen/gewisseld 3. SIM kaart reset 4. Comm. instellingen aangepast 5. Modem/antenne aangepast
		B. Opgelost door Telecomprovider	
		C. Opgelost door EVnetNL	
		D. Opgelost door Backoffice leverancier	
3	Auto/kabel	A. Combinatie Laadpaal - auto probleem (mode 3 error)	
		B. Kabel ontgrendeld	
		C. Defect in auto	b.v. teveel ruis, accu kapot/te leeg
		D. Defect in kabel	
4	Netbeheerder	A. Niet (correct) aangesloten	
		B. Netvoeding onderbroken	b.v. graafschade
		C. Netbeheerderscomponent vervangen	b.v. netbeheerdersmeter, huisaansluitkast
5	Schade	A. Vandalisme	Schaderapport naar EVnetNL
		B. Aanrijding	
		C. Bekladding	
		D. Vocht	
		E. Overig externe oorzaken	
6	Storing onbekend		Geen storing gevonden. Laadpaal functioneert (weer)



Parkeercategorie

Tussencategorie voor laadpalen waarvan het oplossen van de storing langer gaat duren, vanwege benodigd onderzoek of onderdelen die niet voorradig zijn.

De opdrachtnemer kan melden dat het langer duurt met reden en met een oplosdatum. De ANWB registreert dit dan bij de storing. Hier willen wij een melding van ontvangen.

Nr.	Categorie	Betekenis	Melden aan
P1	In onderzoek	De beheerder heeft het probleem in onderzoek. Beheerder dient reden en oplosdatum te geven.	EVnetNL
P2	Onderdelen niet voorradig	De beheerder heeft benodigde onderdelen besteld. Beheerder dient reden en oplosdatum te geven.	EVnetNL

Sjabloon afmelden storing naar ANWB

Voor het afmelden van een storing naar de ANWB is een sjabloon gemaakt. De onderstaande informatie wordt hiervoor gebruikt.

Algemene informatie:

1. Referentienummer ANWB: [Voer nummer storingsmelding in]
2. Afmelding door: [Bedrijf, medewerker]
3. Datum/Tijd opgelost [Voer datum tijd oplossing in]
4. Storing opgelost: [Ja/nee]

Indien nee, wat is hiervan de reden:

- storing doorzetten naar juiste verantwoordelijke nl,
- storing buiten contract
- anders, namelijk...

Indien ja, storing opgelost op:

Inhoudelijke informatie:

Afmeld categorie (verplicht)	Subcategorie
[voer hoofdcategorie in]	[Voer subcategorie in]

Eventueel aanvullende informatie

=====

=====

