

Bijlage 1D Onderhoudsafspraken Voice Communicatie Antennes

Algemeen

De leverancier en LVNL hebben minimaal 1 keer per jaar Strategische overleg en minimaal 2 keer per jaar operationeel overleg, waarbij er altijd een mogelijkheid moet zijn om deze overleggen adhoc in te plannen indien noodzakelijk.

De melding van incidenten of storingen moet worden beschreven in een procedure met contact punten door de leverancier en worden afgestemd met LVNL.

Voor projectwerkzaamheden, aanvragen voor plaatsing, vervanging of uitbreiding dient de leverancier een procedure met contact punten op te stellen en af te stemmen met LVNL.

Preventief onderhoud, waarbij normaliter geen installaties uit dienst gaan, moet minimaal 2 weken van te voren bekend gesteld worden.

Gepland correctief onderhoud moet ook minimaal 3 weken van tevoren worden aangekondigd. Alleen incidenten (correctief onderhoud) kunnen binnen een tijdsbestek van 2 weken worden aangekondigd.

Onderhoudsactiviteiten aan het antennesysteem worden altijd vooraf afgestemd met LVNL, waarbij de contactpunten worden vastgelegd in een DAP en in het operationeel overleg 2 keer per jaar worden gecontroleerd. Ditzelfde geldt voor contact punten bij de leverancier. De leverancier dient altijd begeleiding van LVNL te hebben bij betreden van ruimtes en locaties van LVNL.

Response- en oplostijden

De response- en oplostijden worden in een SLA vastgelegd, met aanvullende DAP afspraken

Door de redundantie bij LVNL zijn de meeste storingen in te delen in de ernstig categorie, echter wanneer een storing voorkomt, waarbij vliegverkeer moet worden afgebouwd, valt dit binnen de classificatie Urgent en moet de leverancier binnen 1–2 uur aanwezig kunnen zijn bij LVNL, op alle benoemde locaties. Deze situatie kan sporadisch voorkomen, het risico hierop is heel klein.

Response bij minor of medium storingen is 3 werkdagen, Bij ernstig, waaronder alle antenne installaties vallen die operationeel in gebruik, is de responsetijd 1 dag.

De oplostijden voor minor of medium storingen is 3 weken, voor ernstig 1 week en voor Urgent 4 uur. Waarbij dit streefdata zijn en de oplossing ook een PVA of planning kan betekenen, waarbij eventueel een noodoplossing op korte termijn wordt voorgesteld. Bij urgent moet er binnen 4 uur een (nood)oplossing beschikbaar zijn.

Bij een incident is de eerste melding altijd door ISC/MNT. Er wordt vervolgens binnen LVNL beoordeeld of de leverancier de eerste assessment zal uitvoeren.

In sommige gevallen zal een incident 's nachts en 's avonds voorkomen, maar een verstoring kan natuurlijk ook overdag plaatsvinden. Voor de meeste locaties geldt dat deze overdag kunnen worden opgelost, ca. 80% van de locaties. Bij een ontvangstantennes is bijvoorbeeld het ingrijpen dringender dan bij zendantennes.

Preventief en correctief onderhoud

Bij zowel preventief als correctief onderhoud is er altijd begeleiding voor de leverancier benodigd vanuit LVNL. Er is een MNT functionaris die ATSEP bekwaam is die toezicht houdt, de testen coördineert en een systeem na onderhoud vrijgeeft.

Preventief onderhoud wordt i.s.m. de leverancier onderdeel van de preventieve jaarplanning van de afdeling. De planner van MNT maakt een plannings WO aan via het LVNL proces.

Leverancier dient inzicht te geven in hoe zij de volgende zaken presenteren en invullen:

- Plan van Aanpak
- Functionele eigenschappen
- Non-functionele eigenschappen
- Technische eigenschappen
- Service level eigenschappen
- Security richtlijnen

Voor een WO kan worden uitgevoerd wordt inzicht in eventuele operationele verstoring verschaft en een risico analyse uitgewerkt door LVNL in samenwerking met de leverancier. LVNL zal met de leverancier vooraf beschreven risico's opstellen. Hierbij wordt o.a. gekeken naar het wel of niet uitschakelen van apparatuur en eventuele redundantie.

Preventief onderhoud wordt door LVNL altijd begeleid door een medewerker van GSI of MNT. De Leverancier koppelt altijd het uitgevoerde preventief en correctief onderhoud terug aan de begeleidende medewerker, die telefonisch terug koppelt aan ISC. ISC registreert dit vervolgens in de plannings-WO of incident.

Deze melding moet de onderstaande gegevens bevatten:

- Naam Technicus
- Datum en tijd aanvang en einde werkzaamheden
- Omschrijving werkzaamheden
- Bijzonderheden
- De vervangen c.q. gerepareerde onderdelen worden doorgegeven, incl. vermelding van serienummer

Na onderhoud en projectwerkzaamheden levert de leverancier een rapport op waarin, naast bovenstaande gegevens, de werkzaamheden en het (test)resultaat worden beschreven.