

## Bijlage 8 – Procesopvolging storingen en responstijden

**Responstijd:** De tijd tussen het moment van melden van een storing en het moment dat een deskundige, voorzien van de juiste gereedschappen en materialen, op locatie arriveert en daadwerkelijk start met de eerste handeling gericht op het verhelpen van de storing.

**Hersteltijd:** De tijd tussen het melden van een storing en het moment waarop de storing functioneel is opgelost en de installatie weer voldoet aan de gestelde eisen, inclusief het formeel afmelden van de storing richting Opdrachtgever.

**Tabel 1. Overzicht storingstype en afhandelingsprioriteiten**

| Prioriteit   | Type                                       | Responstijd                                                                                                  | Hersteltijd                                              | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioriteit 1 | Kritisch / urgent / risicovol              | Binnen max. 4 uur na aanvang storingsafhandeling op locatie.                                                 | Binnen maximaal 2 werkdagen (16 uur) incl. vervolgacties | <p><b>Impact:</b> De storing veroorzaakt direct gevaar voor mensen, dieren of milieu. Ook kan de bedrijfsvoering volledig stilvallen.</p> <p><b>Actie:</b> De storing wordt als calamiteit behandeld. De technicus stelt de situatie veilig en schakelt snel door naar een vervolgactie.</p> <p><b>Toelichting:</b> Door het probleem kan een essentieel bedrijfsproces geen doorgang vinden, er is geen alternatieve en/of tijdelijke oplossing beschikbaar.</p> |
| Prioriteit 2 | Kritisch / minder urgent / verhoogd risico | Binnen max. 8 uur na aanvang storingsafhandeling op locatie, tenzij later overeengekomen met de Servicedesk. | Binnen max. 5 werkdagen afhandeling van de storing.      | <p><b>Impact:</b> De storing vormt een verhoogd risico of verstoort een belangrijk bedrijfsproces, maar er is (beperkt) uitstel mogelijk.</p> <p><b>Actie:</b> De technicus stelt de situatie veilig en behandelt in eerste instantie als calamiteit en plant daarna een herstelactie op korte termijn binnen de gestelde hersteltijd.</p>                                                                                                                        |

|               |                               |                                                                                                                      |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                               |                                                                                                                      |                                                                                             | <b>Toelichting:</b> Geen direct gevaar, maar wel risico's voor processen of veiligheid bij uitstel.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Prioriteit 3  | Niet kritisch / weinig urgent | Binnen max. 24 werkuren na aanvang storingsafhandeling op locatie, tenzij later overeengekomen met de Servicedesk.   | Binnen max. 10 werkdagen afhandeling van de storing.                                        | <b>Impact:</b> Het probleem verstoort het bedrijfsproces niet, maar veroorzaakt overlast/klachten. Er is geen direct risico of gevaar.<br><b>Actie:</b> De storing wordt ingepland op basis van capaciteit en urgentie.<br><b>Toelichting:</b> Het bedrijfsproces wordt niet onderbroken, maar gebruikers ervaren ongemak of klachten.                           |
| Prioriteit 4* | Niet kritisch / niet urgent   | Binnen 1 werkweek (5 werkdagen) na aanvang storingsafhandeling op locatie, tenzij overeengekomen met de Servicedesk. | Afhandeling van de aard van de storing dient herstel binnen redelijk termijn te geschieden. | <b>Impact:</b> Geen direct gevaar of risico, beperkt overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties met voldoende reservecapaciteit.<br><b>Actie:</b> De storing wordt opgelost als er capaciteit beschikbaar is.<br><b>Toelichting:</b> Het bedrijfsproces blijft volledig doorgaan. Geen sprake van storing maar van een wens of verbetering. |

\* De doelstelling voor prioriteit 4 is werkzaamheden zoveel mogelijk combineren en de kosten voor de Opdrachtgever te reduceren. In overleg met Opdrachtgever kan worden afgeweken van de maximale respons- en hersteltijd indien hier een geldige reden voor is.

**Tabel 2. Uitwerking prioriteit storingsmeldingen**

| Prioriteit   | Reactietijd                                                                       | Aanvang herstelwerkzaamheden                                                               | Herstel                                                                                                                                                        |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioriteit 1 | Binnen 15 minuten neemt Opdrachtnemer contact op, tenzij telefonisch doorgegeven. | Binnen 1 uur na melding op locatie.                                                        | Binnen 4 uur is de storing opgelost of zijn tijdelijke maatregelen genomen.<br><br>Binnen maximaal 2 werkdagen (16 uur) incl. vervolgacties volledig hersteld. |
| Prioriteit 2 | Binnen 1 uur contact met de melder.                                               | Binnen 8 uur na melding op locatie.                                                        | Binnen 5 werkdagen na melding volledig hersteld.                                                                                                               |
| Prioriteit 3 | Binnen 1 uur contact met de melder.                                               | Binnen 24 uur na melding op locatie.                                                       | Binnen 10 werkdagen na melding volledig hersteld.                                                                                                              |
| Prioriteit 4 | Binnen 1 werkdag (8 uur) contact met de melder.                                   | Binnen 1 werkweek na melding, eventueel gecombineerd met andere werkzaamheden, op locatie. | Binnen redelijke termijn, afgestemd met de Opdrachtgever.                                                                                                      |