Bijlage 6 - Processchema storings- en klachtenonderhoud

START

[1] Ontvangst storingsmelding

- Kantoortijden: P1/P2 direct via telefonisch storingsnummer contractpartij
- Kantoortijden: P3/P4 via FMIS TOPdesk NUOVO
- Buiten kantoortijden: via storingsnummer contractpartij

[2] Vaststellen prioriteit (P1 t/m P4)

- Op basis van definities in tabel 1

[3] Controle gegevens

- Locatie, installatie, contactpersoon, toegangsinfo
- Eventueel foto of extra info opvragen

[4] Actie afhankelijk van prioriteit en tijdstip

- **P1 (Spoed/ Veiligheid)**
- Kantoortijden: monteur direct sturen (opvolg ≤ 1 uur)
- Buiten kantoortijden: monteur direct sturen (24/7)

- **P2 (Onderwijscontinuiteit)**
- Kantoortijden: monteur binnen 2 uur ter plaatse
- Buiten kantoortijden: monteur indien direct noodzakelijk (anders eerstvolgende werkdag)

- **P3 (Comfort)**
- Kantoortijden: inplannen binnen 1 werkdag
- Buiten kantoortijden: eerstvolgende werkdag inplannen

- **P4 (Klein Onderhoud)**
- Kantoortijden: inplannen binnen 5 werkdagen
- Buiten kantoortijden: inplannen binnen reguliere planning

[5] Uitvoering werkzaamheden

- Bij P1 en P2 meldingen wordt NUOVO telefonisch op de hoogte gehouden door contractpartij
- Ter plaatse of remote
- Tijdelijke voorziening indien herstel direct niet mogelijk

[6] Afronding en registratie

- Bij P1 en P2 meldingen wordt er ook door de contractpartij telefonisch aan NUOVO teruggekoppeld
- Hersteltijd registreren in FMIS
- Omschrijving uitgevoerde werkzaamheden

[7] Rapportage

- Maandelijkse rapportage
- Eventuele overschrijdingen + reden