

## **Bijlage 13: Storingsprotocol Elektronische sluitsystemen 1.0**

Storingsprocedure voor medewerkers (en onderaannemers) van Opdrachtnemer welke in en rond de gebouwen van Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

### ***Oplossen van storingen***

Na melding van Opdrachtgever binnen overeengekomen termijn oplossen van gebreken (ongepland).

Opdrachtnemer dient alle storingen binnen de overeengekomen tijd en voorwaarden te herstellen.

### ***Melden storingen***

Storingen kunnen worden waargenomen en gemeld worden bij Opdrachtnemer door:

- Servicedesk Facility Services (FS) van Opdrachtgever.
- Afdeling Beveiliging TiU (buiten kantooruren).
- Afdeling Real Estate Management (REM team B&O) van Opdrachtgever.

\* de lijst met geautoriseerde contactpersonen wordt verstrekt na opdracht.

### ***Meldtijden storing***

Als meldtijd van een storing aan de Opdrachtnemer geldt:

- Het tijdstip van ontvangen melding vanuit FMIS Planon.
- Het tijdstip van telefonisch melden.
- Het tijdstip van verzenden van een e-mail.

### ***Responstijd***

Tijdsduur tussen het melden van een storing door Opdrachtgever en het aanvangen met het verhelpen van een storing door een ter zake deskundig en van de juiste gereedschappen en materialen voorziene storings- c.q. onderhoudsmonteur.

### ***Hersteltijd***

Tijdsduur tussen het melden van een storing door Opdrachtgever en het afhandelen/herstellen van de storing door Opdrachtnemer inclusief het afmelden van de storing via mail aan FS servicedesk van Opdrachtgever met een cc naar [beveiliging@tilburguniversity.edu](mailto:beveiliging@tilburguniversity.edu).

### ***Toepassing prioriteiten***

Bij het melden van storingen wordt de prioriteit door Opdrachtgever aangegeven. De prioriteit van een storing (Spoed, Hoog, Midden of Laag) wordt bepaald door de status die de Opdrachtgever heeft meegegeven aan een storing.

Indien de prioriteit bij het melden van storingen niet wordt aangegeven is de standaard response- en hersteltijd prioriteit "3" (Midden).

De door Opdrachtgever vastgestelde prioriteit is bepalend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de vastgestelde response- en hersteltijden te wijzigen. Op de lijst met geautoriseerde contactpersonen staat vermeld welke contactpersonen eventuele wijzigingen mogen doorvoeren.

Prioriteit	Onderstaande Responstijden gelden als maximum	Onderstaande Hersteltijden <sup>1</sup> gelden als maximum
1 (Spoed) *	1 uur	4 uur
2 (Hoog)*	4 uur en dezelfde dag	12 uur
3 (Midden)	Volgende werkdag; als eerste werkzaamheden	24 uur (3 werkdagen van 8 uur)
4 (Laag)	Binnen 5 werkdagen	Uiterlijk binnen 3 maanden
* Storingmeldingen via Beveiliging zijn prioriteit 1 of 2. Dit moet bij doorgave duidelijk zijn.		
<sup>1</sup> Tenzij Opdrachtnemer aan kan tonen dat hij door omstandigheden buiten zijn schuld, toedoen of anderszins niet te kunnen voorziene omstandigheden niet kan voldoen aan de gestelde tijden.		

Tabel 1: Prioriteitsklasse met response- en hersteltijden

De in de tabel 1 genoemde response- en hersteltijden zijn voor de Opdrachtnemer taakstellende maximale doorlooptijden (tijd tussen melden en oplossen). De Opdrachtnemer moet zich hieraan houden.

### **Herstellen storing**

Opdrachtnemer dient alle door Opdrachtgever gemelde storingen te herstellen binnen de in tabel 1 'Prioriteitsklasse met response- en hersteltijden' genoemde tijden.

### **Uitvoering bij prioriteit 1 storing**

Dit betreft herstel van meldingen van een functionele (ver-)storing of de gevolgen daarvan, waarbij de veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of de functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of er direct sprake is van schade of gevolgschade.

In geval van een prioriteit 1 storing (Spoed):

- Reageert de Opdrachtnemer binnen 15 minuten na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding, indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met FS Servicedesk of buiten kantooruren met Beveiliging TIU.
- Vangt de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 1 uur nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie.
- Is de storing binnen 4 uur na de melding verholpen of zijn er "tijdelijke" voorzieningen getroffen om het bedrijfsproces veilig te stellen. De voortgang c.q. status van de storing wordt volgens protocol met de FS Servicedesk van de Opdrachtgever gecommuniceerd. Dit kan zijn telefonisch of per mail met een cc (naar [beveiliging@tilburguniversity.edu](mailto:beveiliging@tilburguniversity.edu)) zoals in protocol omschreven.
- In het geval van prioriteit 1 kan het noodzakelijk zijn om noodmaatregelen te nemen indien een reguliere reparatie niet direct mogelijk blijkt. Het is dan aan Opdrachtnemer om de situatie ter plaatse te beoordelen en gevaarlijke situaties direct te verhelpen en alle vervolgschade direct te voorkomen.

### ***Uitvoering bij prioriteit 2 storing***

Dit betreft herstel van meldingen van een functionele (ver-)storing of de gevolgen daarvan, waarbij er geen direct risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of de functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat binnen enkele uren de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte in gevaar komt, of er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade.

In geval van prioriteit 2 storing (Hoog):

- Reageert de Opdrachtnemer binnen 30 minuten na de melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding, indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de FS Servicedesk of buiten kantooruren met Beveiliging TiU;
- Vangt de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 uur en dezelfde dag nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie;
- Is de storing binnen 12 uur na de melding verholpen of zijn er 'tijdelijke' voorzieningen getroffen om het bedrijfsproces veilig te stellen. De voortgang c.q. status van de storing wordt volgens protocol met de Servicedesk FS van de Opdrachtgever gecommuniceerd. Dit kan zijn telefonisch en per mail met een cc (naar [beveiliging@tilburguniversity.edu](mailto:beveiliging@tilburguniversity.edu)) zoals in protocol omschreven.

### ***Uitvoering bij prioriteit 3 storing***

Dit betreft herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver-)storing, reparatieverzoeken, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers van ruimtes, schade of gevolgschade.

Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn.

In geval van prioriteit 3 storing (Midden):

- Reageert de Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na de melding door contact op te nemen met de contactpersoon en/of locatie zoals doorgegeven bij de melding, indien deze contactpersoon en/of locatie niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de FS Servicedesk;
- Vangt de Opdrachtnemer uiterlijk de volgende dag, als eerste werkzaamheden, nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie;
- Is de storing binnen 24 uur (3 werkdagen van 8 uur) na de melding verholpen of zijn er 'tijdelijke' voorzieningen getroffen om het bedrijfsproces veilig te stellen. De voortgang c.q. status van de storing wordt volgens protocol met de FS Servicedesk van de Opdrachtgever gecommuniceerd. Dit kan zijn telefonisch of per mail met een cc (naar [beveiliging@tilburguniversity.edu](mailto:beveiliging@tilburguniversity.edu)) zoals in protocol omschreven.

### ***Uitvoering bij prioriteit 4 storing***

In geval van prioriteit 4 storing (Laag):

- Reageert de Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na de melding door contact op te nemen met de contactpersoon en/of locatie zoals doorgegeven bij de melding, indien deze contactpersoon en/of locatie niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de FS Servicedesk;
- Vangt de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 5 werkdagen nadat de melding van de storing is

ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie (dat kan eventueel in combinatie met andere werkzaamheden);

- Het tijdstip voor het verrichten van de werkzaamheden wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever vastgesteld en de werkzaamheden dienen uiterlijk binnen 3 maanden gereed te zijn. De voortgang c.q. status van de storing wordt volgens protocol met de FS Servicedesk van de Opdrachtgever gecommuniceerd. Dit kan zijn telefonisch en per mail met een cc (naar [beveiliging@tilburguniversity.edu](mailto:beveiliging@tilburguniversity.edu)) zoals in protocol omschreven.

De doelstelling voor de melding "Laag" is werkzaamheden zoveel mogelijk te combineren en de kosten voor de Opdrachtgever te reduceren.

Het herstellen van de storingen en alle bijbehorende herstelwerkzaamheden, worden uitgevoerd door de service- c.q. onderhoudsmonteur(s). De toe te passen materialen tijdens het verhelpen van de storing moeten minimaal van dezelfde kwaliteit zijn als het te vervangen materiaal.

### ***Gereed melding storing***

Een storing met prioriteit 1 of 2 moet altijd direct telefonisch door Opdrachtnemer gereed gemeld worden aan de Servicedesk FS en buiten openingstijden aan de Beveiliging TiU. Na de melding is de storing verholpen of zijn er 'tijdelijke' voorzieningen getroffen om het bedrijfsproces veilig te stellen. De voortgang c.q. status van de storing wordt volgens protocol met de FS Servicedesk van de Opdrachtgever gecommuniceerd. Dit kan zijn telefonisch en per mail met een cc (naar [beveiliging@tilburguniversity.edu](mailto:beveiliging@tilburguniversity.edu)) zoals in protocol omschreven.

Een storing met prioriteit 3 of 4 mag ook alleen per mail gereed gemeld worden.

Als afmeldtijd van de gereed gemelde storing geldt:

- het tijdstip van verzenden van de e-mail aan FS Servicedesk van Opdrachtgever.

Indien het een 'aantoonbaar niet verwijtbare' storing betreft dan dient dit bij het gereed melden van een storing altijd (in een mail naar de FS Servicedesk) te worden vermeld.

Na de uitvoering van storingen dient door Opdrachtnemer een digitale werkbond gemaakt te worden en beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever. Op de werkbond dient een omschrijving te komen van de uitgevoerde werkzaamheden incl. gebruikte materialen c.q. materieel en de arbeidstijden. De werkbonden dienen als bijlage in de maandelijkse rapportage te zijn bijgevoegd hetzij op eenvoudige en eenduidige wijze beschikbaar te zijn in een digitaal portaal van Opdrachtgever (Planon). Tijdens het operationeel overleg (uitvoering) worden deze werkbonden besproken c.q. goedgekeurd.

Op basis van de goedgekeurde werkbond mag Opdrachtnemer, indien de storing 'aantoonbaar niet verwijtbare' is c.q. 'de werkzaamheden behoren tot de inspanningsverplichting van de overeenkomst met Opdrachtnemer', de factuur indienen. Op de factuur moeten de materiaal- en materieelkosten, geldende tarieven, arbeidstijden en toeslagen worden vermeld.

***Vastlegging storingsafhandeling***

Opdrachtnemer zal de storingsafhandelingen per nader te bepalen categorie bijhouden en bewaken in een gespecificeerd storingsafhandelingsprogramma.

Hierin wordt onder meer vastgelegd aan welk gebouw zich de storing voordeed, welke storing het betrof, op welk tijdstip, welke maatregelen zijn getroffen, wanneer de storing is verholpen en door wie de storing is gemeld. Tevens wordt het volgnummer, prioriteit, de locatie met ruimtenummer (incl. kostenplaats) en NLSFB-code vermeld.

Elke storing moet door de Opdrachtnemer worden beoordeeld op mogelijke herhaling en dient er een advies uitgebracht te worden ter voorkoming van de herhaling van de storing.

Indien de kosten ten laste komen van Opdrachtgever -dit zijn dus uitsluitend de 'aantoonbaar niet verwijtbare' storingen c.q. storingen die betrekking hebben op onderdelen die behoren tot de inspanningsverplichting van de overeenkomst met Opdrachtgever- moeten tevens de materiaal- en materieelkosten, geldende tarieven en arbeidstijden vermeld worden, alsmede een heldere omschrijving waarom het een 'aantoonbaar niet verwijtbare' storing betreft zodat een objectieve controle door Opdrachtgever mogelijk is.