Bijlage beschrijvingen proces VRI storingen en gebruik van het OMS

Onderhoud Verkeersregelinstallaties Gemeente Utrecht



Opdrachtgever	Gemeente Utrecht Afdeling BOR Tractieweg 2 3524 AP Utrecht
Datum	11-10-2022
Status	Definitief
Projectcode	2022-SB-031
Opsteller	R. Martens

Proces VRI storingen, veilig stellen en gebruik van het OMS
TIJDENS KANTOORUREN (WERKDAGEN 9.00 – 17.00 UUR)

Stap 1: Beoordeling en registratie

Servicedesk gemeente Utrecht (operationeel beheerders)

- Ontvangt informatie over toestand areaal (melding/storing). Deze informatie komt o.a. binnen via VRI beheercentrale, telefoon of email.
- **Beoordeelt (1)** de melding/storing i.r.t. urgentie met behulp van VRI beheercentrale.

◊ ***Registreert (1)*** *melding/storing in OMS.* Afhankelijk van urgentie wordt aannemer apart op de hoogte gesteld, bijv. via telefoon.

1. Beoordeling en registratie in OMS
◊ Informatie over aanmelder
◊ Datum en tijdstip
◊ Startmoment herstel/responsetijden
◊ Object en locatie
◊ Informatie en beschrijving betreffende storing
◊ Functieverlies
◊ Prioriteit/urgentie

Stap 2 en 3: Acceptatie opdracht en werkzaamheden inplannen

Service desk Opdrachtnemer

- Ontvangt melding/storing via OMS. Afhankelijk van urgentie wordt er ook gebeld naar ON.
- **Acceptatie werkzaamheden (2)**:

◊ *Accepteert opdracht in OMS*

2. Acceptatie en inplannen werkzaamheden in OMS
◊ Melding aan Opdrachtgever dat werkzaamheden gepland gaan worden
◊ Melding prioriteitslabel en prognose van herstel
◊ Aanvullende informatie over aanmelder
◊ Aanvullende informatie over object en locatie
◊ Aanvullende informatie betreffende storing / functieverlies
◊ Wie heeft met wie contact gehad

3a: Spoed (direct actie op straat nodig)
3b: Planning werkzaamheden
3c: Coördinatie

◊ *Meldt in OMS dat werkzaamheden ingepland zijn*

3a. Spoed
◊ Plan van aanpak
◊ Informatie betreffende storing

3b.Plannen

◊ Diagnose
◊ Planningsinformatie beoogd herstel
◊ Benodigde materialen

3c. Coördineren

◊ Met wie is contact geweest
◊ Reden van doorzetten naar derden partij
◊ Gemaakte afspraken
◊ Diagnose
◊ Planningsinformatie beoogd herstel

Stap 4: Herstellen van meldingen/storingen

Buitendienst Opdrachtnemer
Afhankelijk van spoed/planning en/of coördinatie wordt gemeld in OMS welke herstelactie(s) uitgevoerd zijn, met o.a.

- 4a. Veiligstellen
- 4b. Tijdelijk herstellen
- 4c. Definitief herstellen
- 4d. Herstel door derden inclusief uitgevoerde werkzaamheden

◊ *Meldt in OMS welke actie uitgevoerd is op straat (incl. toelichting/onderbouwing)*

4a. Veilig stellen

◊ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
◊ Met wie is contact geweest
◊ Gemaakte afspraken
◊ Uitgevoerde acties
◊ Toestand bij verlaten locatie
◊ Restrisico's en vervolgacties

4b. Tijdelijk herstel

◊ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
◊ Met wie is contact geweest
◊ Gemaakte afspraken
◊ Onderbouwing voor tijdelijk herstel
◊ Gerealiseerde situatie voor tijdelijk herstel
◊ Gebruikte materialen
◊ Restrisico tot definitief herstel
◊ Planning tot definitief herstel

4c. Definitief herstel

- ◊ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◊ Met wie is contact geweest
- ◊ Gemaakte afspraken
- ◊ Gerealiseerde situatie
- ◊ Gebruikte materialen

Stap 5: Herstel melden en opleveren

Servicedesk Opdrachtnemer

Indien geen sprake is van definitief herstel

- ◊ *Vervolgactie inplannen en in OMS zetten (3)*

Indien wel sprake is van definitief herstel

- ◊ *Herstel melden in OMS en evt. per telefoon toelichten (bij urgentie)*

Opleverdossier opstellen en aanleveren

- ◊ *Opleverdocumentatie in OMS zetten*

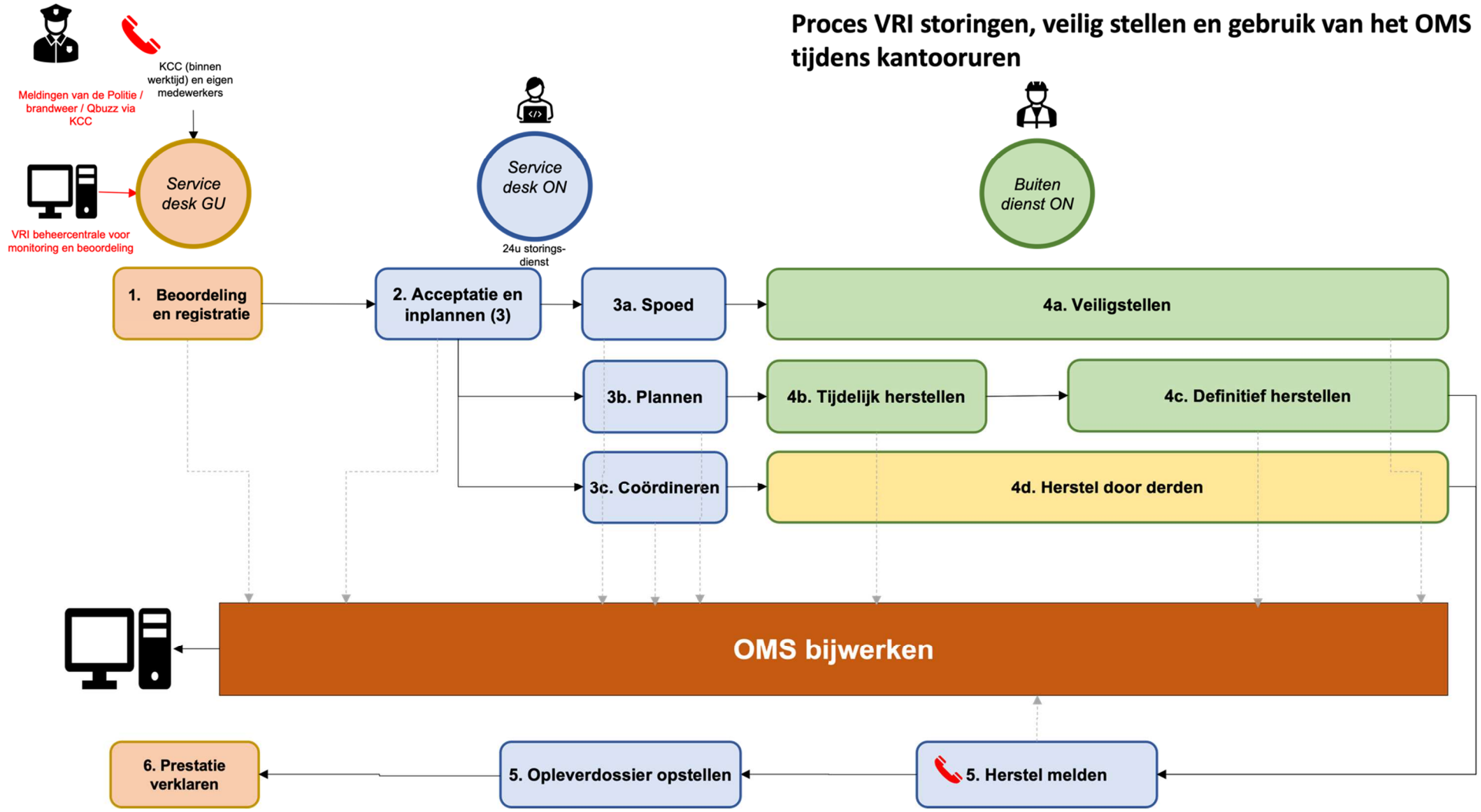
5. Herstel melden en opleverdossier

- ◊ Oorzaak, oplossing en eindtoestand
- ◊ Doorlooptijden
- ◊ Gebruikte materialen
- ◊ Gerealiseerde situatie, restrisico en garantiebepalingen
- ◊ Afwijkingen areaaldata

Stap 6: Prestatieverklaring

Akkoordverklaring prestatie door Opdrachtgever

Proces VRI storingen, veilig stellen en gebruik van het OMS tijdens kantooruren



Proces VRI storingen, veilig stellen en gebruik van het OMS
BUITEN KANTOORUREN (WERKDAGEN 17.00 – 9.00 UUR, WEEKEND VRIJDAG 17.00 UUR – MAANDAG 9.00 UUR)

Stap 1: Beoordeling en registratie

Servicedesk Opdrachtnemer

- Ontvangt informatie over toestand areaal (melding/storing). Deze informatie komt binnen via SMC, Opdrachtgever, mail en/of melding van de VRI beheercentrale (geautomatiseerd bericht).
- **Beoordeelt (1)** de melding/storing i.r.t. urgentie met behulp van VRI beheercentrale.

URGENTE STORING

Indien sprake is van **urgente storing:**

◊ ***Registreert (1)*** *melding/storing in OMS.*

Daarna door naar stap 2/3.

NIET URGENTE STORING

Indien sprake is van een **niet urgente storing:**

◊ ***Registreert (1)*** *melding/storing in OMS.*

◊ *Verzoek in OMS aan gemeente Utrecht (operationeel beheerders) of werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.*

Eerstvolgende werkdag

- Servicedesk gemeente Utrecht (operationeel beheerder) **beoordeelt (1)** de melding/storing

◊ *Akkoord in OMS aan ON om werkzaamheden uit te voeren*

Daarna door naar stap 2/3.

1. Beoordeling en registratie in OMS
Let op verschil urgent / niet urgent!
◊ Informatie over aanmelder
◊ Datum en tijdstip
◊ Startmoment herstel/responsetijden
◊ Object en locatie
◊ Informatie en beschrijving betreffende storing
◊ Functieverlies

Stap 2 en 3: Acceptatie opdracht en werkzaamheden inplannen

Service desk Opdrachtnemer

- Ontvangt melding/storing via OMS. Afhankelijk van urgentie wordt er ook gebeld naar ON.
- **Acceptatie werkzaamheden (2)**:

◊ *Accepteert opdracht in OMS*

2. Acceptatie en inplannen werkzaamheden in OMS
◊ Melding aan Opdrachtgever dat werkzaamheden gepland gaan worden
◊ Melding prioriteitslabel en prognose van herstel
◊ Aanvullende informatie over aanmelder
◊ Aanvullende informatie over object en locatie
◊ Aanvullende informatie betreffende storing / functieverlies
◊ Wie heeft met wie contact gehad

3a: Spoed (direct actie op straat nodig)
3b: Planning werkzaamheden
3c: Coördinatie

◊ *Meldt in OMS dat werkzaamheden ingepland zijn*

3a. Spoed
- ◊ Plan van aanpak
- ◊ Informatie betreffende storing

3b.Plannen
- ◊ Diagnose
- ◊ Planningsinformatie beoogd herstel
- ◊ Benodigde materialen

3c. Coördineren
- ◊ Met wie is contact geweest
- ◊ Reden van doorzetten naar derden partij
- ◊ Gemaakte afspraken
- ◊ Diagnose
- ◊ Planningsinformatie beoogd herstel

Stap 4: Herstellen van meldingen/storingen

Buitendienst Opdrachtnemer
Afhankelijk van spoed/planning en/of coördinatie wordt gemeld in OMS welke herstelactie(s) uitgevoerd zijn, met o.a.

- 4a. Veiligstellen
- 4b. Tijdelijk herstellen
- 4c. Definitief herstellen
- 4d. Herstel door derden inclusief uitgevoerde werkzaamheden

◊ *Meldt in OMS welke actie uitgevoerd is op straat (incl. toelichting/onderbouwing)*

4a. Veilig stellen
- ◊ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◊ Met wie is contact geweest
- ◊ Gemaakte afspraken
- ◊ Uitgevoerde acties
- ◊ Toestand bij verlaten locatie
- ◊ Restrisico's en vervolgacties

4b. Tijdelijk herstel

- ◊ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◊ Met wie is contact geweest
- ◊ Gemaakte afspraken
- ◊ Onderbouwing voor tijdelijk herstel
- ◊ Gerealiseerde situatie voor tijdelijk herstel
- ◊ Gebruikte materialen
- ◊ Restrisico tot definitief herstel
- ◊ Planning tot definitief herstel

4c. Definitief herstel

- ◊ Beschrijving aangetroffen situatie en oorzaak
- ◊ Met wie is contact geweest
- ◊ Gemaakte afspraken
- ◊ Gerealiseerde situatie
- ◊ Gebruikte materialen

Stap 5: Herstel melden en opleveren

Servicedesk Opdrachtnemer

Indien geen sprake is van definitief herstel

- ◊ *Vervolgactie inplannen en in OMS zetten (3)*

Indien wel sprake is van definitief herstel

- ◊ *Herstel melden in OMS en evt. per telefoon toelichten (bij urgentie)*

Opleverdossier opstellen en aanleveren

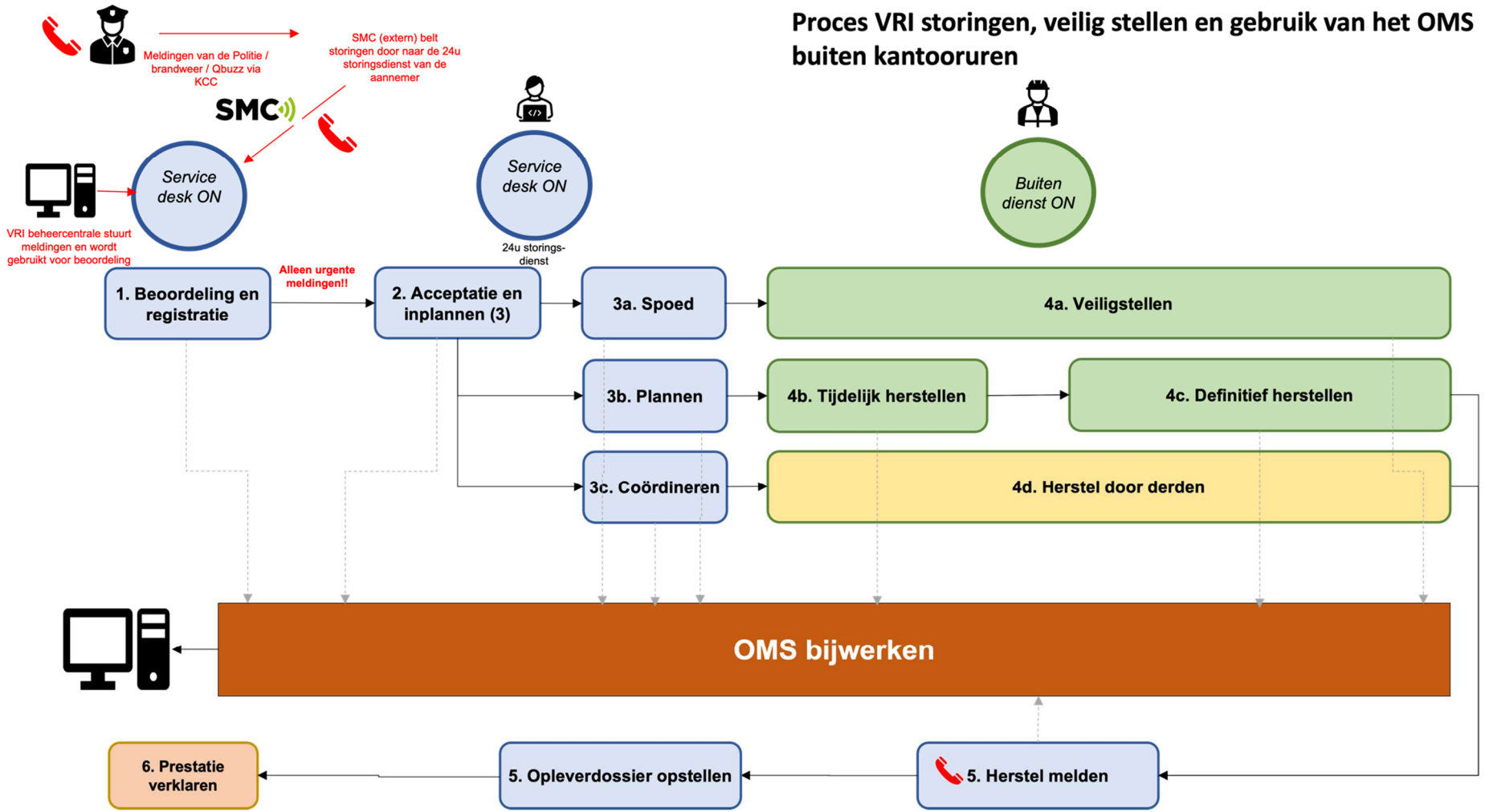
- ◊ *Opleverdocumentatie in OMS zetten*

5. Herstel melden en opleverdossier

- ◊ Oorzaak, oplossing en eindtoestand
- ◊ Doorlooptijden
- ◊ Gebruikte materialen
- ◊ Gerealiseerde situatie, restrisico en garantiebepalingen
- ◊ Afwijkingen areaaldata

Stap 6: Prestatieverklaring

Akkoordverklaring prestatie door Opdrachtgever


Proces VRI storingen, veilig stellen en gebruik van het OMS buiten kantooruren
Meldingen van de Politie / brandweer / Qbuzz via KCC
SMC (extern) belt storingen door naar de 24u storingsdienst van de aannemer
SMC
Service desk ON
VRI beheercentrale stuurt meldingen en wordt gebruikt voor beoordeling
Service desk ON
24u storings-dienst
Buiten dienst ON
1. Beoordeling en registratie
Alleen urgente meldingen!!
2. Acceptatie en inplannen (3)
3a. Spoed
4a. Veiligstellen
3b. Plannen
4b. Tijdelijk herstellen
4c. Definitief herstellen
3c. Coördineren
4d. Herstel door derden
OMS bijwerken
6. Prestatie verklaren
5. Opleverdossier opstellen
5. Herstel melden