

## 7. Instandhaltung – Konzept und Richtlinien

Die Aufgabenteilung zwischen dem Unternehmer und den Benützern wird bei der Detailprojektion im Pflichtenheft Instandhaltung festgelegt. Das Pflichtenheft Instandhaltung wird zum Zeitpunkt der Auftragserteilung zum Vertragsbestandteil deklariert werden.

Das Pflichtenheft bezweckt die Abgrenzung der Aufgaben der Instandhaltung, das heisst, es wird so festgehalten, welche Vertragspartei welche Aktivitäten wahrnimmt. Die dazu notwendigen Einrichtungen und Reservematerialien werden bei der initialen Auftragsvergabe beschafft.

Das Konzept der Instandhaltung wird auf dem Prinzip *On-call* basieren, wonach eine Rufbereitschaft über 24h/365d vereinbart wird. Notwendige Interventionen werden nach effektiv anfallendem Aufwand abgerechnet. Zusätzlich ist einmal pro Jahr eine reguläre Inspektion der gesamten Anlage vorgesehen. Dieses Konzept ergibt eine hohe Performance<sup>21</sup> bei vergleichsweise geringen Kosten.<sup>22</sup>

Die Instandhaltung wird in drei verschiedene Stufen (*Level 1 – 3*) gegliedert. Der Netzprovider, die Polizei Basel-Landschaft, verfügt bereits über die notwendige technische und personelle Infrastruktur für die Wahrnehmung der ersten zwei Stufen der Instandhaltungsaufgaben. Dieses Konzept hat sich beim heutigen Funksystem bestens bewährt und soll deshalb für Polycom übernommen werden; die Kosten und Effizienz dieses Konzepts können als optimal bezeichnet werden. Die Hauptprozesse der Instandhaltung sind die Störungsbehebung und die Wartung.

Für die Störungsbehebung wird folgender Ablauf angestrebt:

- ◆ *Level 1:* In erster Instanz versuchen die *User*, ein Problem zu lösen. Ist dies nicht möglich, wird das Problem beschrieben und somit an den Level 2 weiter gemeldet.
- ◆ *Level 2:* Der Technische Support der Polizei Basel-Landschaft nimmt sich des Problems an. Der Dienst basiert auf der Pikettorganisation 24h/365d und kann jederzeit angegangen werden. Kann der Technische Dienst das Problem nicht lösen, wird Level 3 aktiviert.
- ◆ *Level 3:* Die Störungsbehebung durch den technischen Support des Lieferanten erfolgt immer in Zusammenarbeit<sup>23</sup> mit dem Technischen Dienst der Polizei Basel-Landschaft.

Der Wartung des Systems kommt eine wichtige Bedeutung zu. Sie soll die Häufigkeit des Auftretens von Störungen durch Prävention reduzieren und wird einmal jährlich durchgeführt. Der Prozess der Wartung ist wie folgt definiert:

- ◆ Permanentes Monitoring der Funktion der Anlage: so können auftretende Anomalien bereits in einem Frühstadium erkannt werden;
- ◆ jährliche präventive Wartung der Gesamtanlage: es werden Messungen durchgeführt, und ein Zustandsprotokoll der Anlage wird erstellt. Kleine Instandsetzungen und Austausch von Verschleissteilen werden ebenfalls durchgeführt;
- ◆ Überprüfung und Aufdatieren des Reservematerials;
- ◆ Update der Systemdokumentation.

---

<sup>21</sup> Preis-/Leistungsverhältnis

<sup>22</sup> Verglichen mit Vollwartung mit vollem Einbezug aller Kosten in einer Pauschale

<sup>23</sup> U.a. für die Gewährleistung des Zutritts zu den Anlagenteilen