

Annex XIII – Minimale eisen SLA

Prio	Omschrijving	Voorbeelden	Actie	Melding
P1	Als de gehele organisatie ernstig in gevaar komt	. Internet ligt eruit . Bedrijfsapplicatie werkt niet . Computers tijdens tentamen valt uit	Binnen 30 minuten actie door ICT	. Telefonisch . Persoonlijk melden
P2	Als het functioneren van een persoon of enkele personen ernstig beïnvloed wordt	. ProWise bord valt uit . Collega kan niet meer inloggen	Binnen 60 minuten actie door ICT	. Topdesk . Telefonisch . Persoonlijk melden
P3	Wanneer het incident een probleem en niet bedrijfskritisch is, maar waarvoor wel support nodig is.	. Rechtenwijziging . Nieuw account aanmaken . Distributiegroep aanpassen	Binnen 12 uur actie door ICT	. Topdesk
P4	Changes en projecten	. Vervanging telefonie . Maken rapportage voor bedrijfsapplicatie	Afhankelijk van project	. Topdesk

Helpdesk

Welke vragen: Voor alle eerstelijns vragen (eenvoudige vragen)

Hoe: Via Topdesk (voorkeur), telefonisch of via de helpdeskbalie

Bereikbaar: 07:30 uur – 12:30 uur en 13.00 – 18.00 uur (werkdagen)

Let op: indien de verwachting is dat een vraag telefonisch of via de helpdeskbalie niet snel opgelost gaat worden, dan zal hiervoor een ticket aangemaakt worden en volgens als een P3 melding behandeld worden. Uitgaande van oplostijd tussen 5 en 10 minuten.

Technisch Beheer

Welke vragen: Voor alle (technische) tweede/derde lijns vragen

Hoe: Via Topdesk

Indien prioriteit: Telefonisch of via de helpdeskbalie (alleen bij P1 en P2)

Bereikbaar: 07:30 uur – 22:00 uur (werkdagen, zaterdag en vakanties)

24/6: Er wordt gewerkt met monitoring. Indien een belangrijke server of netwerk uitvalt om 1 uur 's nachts, dan zal er direct door de technische partij tot actie overgegaan worden.

Let op: bij storing (zoals ProWise bord werkt niet, altijd even bellen)

Let op: 's avonds alleen bereikbaar voor P1 en P2 meldingen