

Overzicht details dienstverlening afgelopen jaren

In onderstaand overzicht is een actueel beeld gegeven van de details van de dienstverlening. Het beeld betreft de periode 2017-juli 2020. Dit is qua duur vergelijkbaar met de minimale duur van de uitgevraagde overeenkomst (4 jaar).

Type	2017	2018	2019	2020
	totaal	totaal	totaal	t/m juli
Incident	13	12	11	8
Probleem	1	0	0	0
Vragen	4	1	4	2
Klachten	0	0	0	0
Changes (niet standaard)	27	19	25	14
Upgrade	0	0	0	1
Strippenkaart (uren)	86	133	120	32
Extra uren ondersteuning	57	243	0	0
Beschikbaarheid	100%	100%	100%	100%

Bovenstaand overzicht dient voor ON puur ter indicatie om de omvang van de werkzaamheden goed te kunnen inschatten.