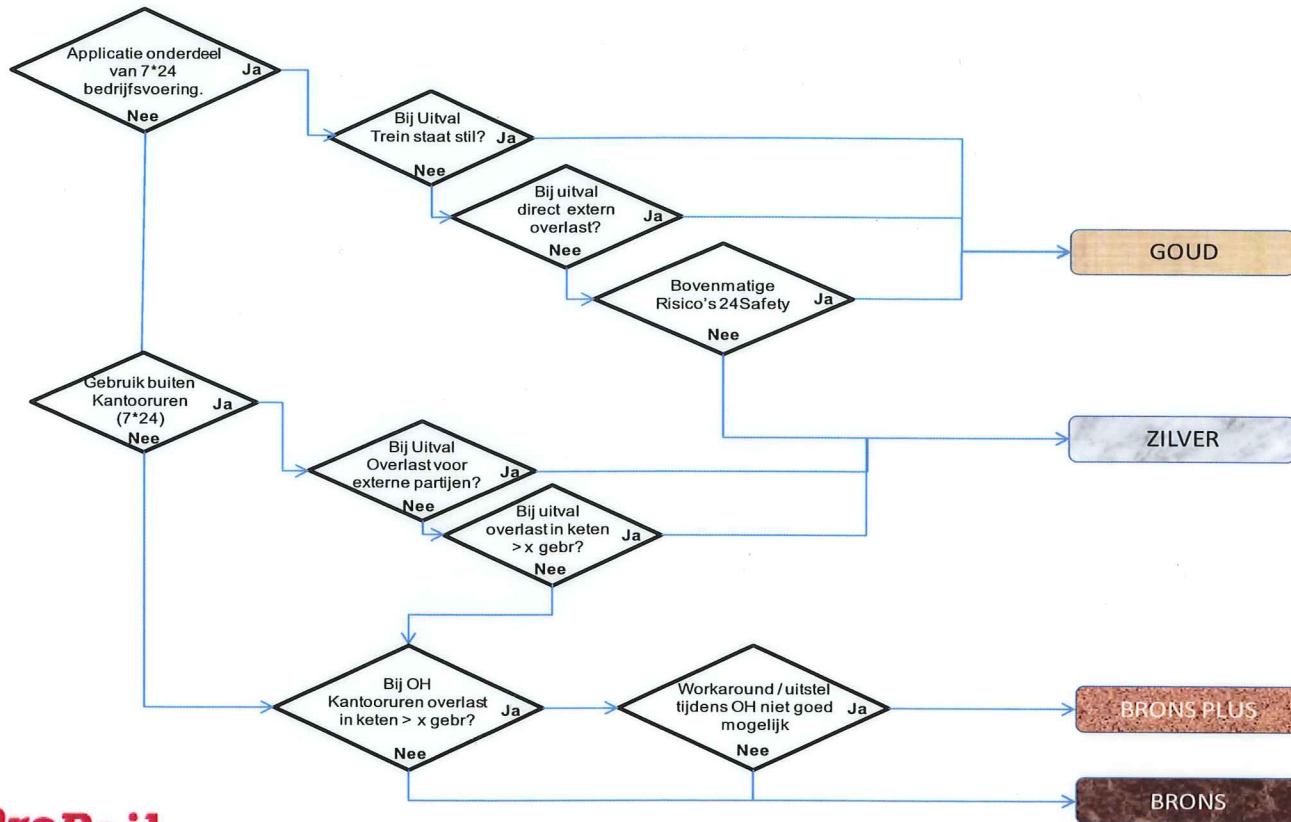


Classificatie methode



Beheerniveaus ICT-Services

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS +	BRONS
Servicedesk				
Openingstijden	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 u)	
Reactietijden	< 5 minuten	< 30 minuten	< 60 minuten	< 120 minuten
Functiehersteltijden				
Prioriteit 1	80% < 45m 90% < 2u 99% < 8u	80% < 2u 90% < 8u 99% < 16u	80% < 8u 90% < 16u 99% < 32u	
Prioriteit 2	80% < 4u 99% < 48u	80% < 8u 99% < 48u	80% < 24u 99% < 60u	
Prioriteit 3	80% < 12u 99% < 48u	80% < 16u 99% < 60u	80% < 24u 99% < 80u	
Wijzigingen				
Onderhouds window	buitendienststelling-procedure	Ma t/m do van 22.00 - 06.00 u	Ma t/m do Buiten kantoor tijd	Ma t/m vrij Tijdens kantoor tijd
Beschikbaarheid				
Eindgebruikers perspectief	99,98%	98%	98% - x %	95% - x %
Applicatie perspectief			98%	95%
Faalfrequentie prioriteit 1	2x per jaar (per werkplek)	3x per maand (per werkplek)	1x per maand (per applicatie)	
Faalfrequentie prioriteit 2	6x per jaar (per werkplek)	6x per maand (per werkplek)	6x per maand (per applicatie)	