

INCIDENTAFHANDELING					
Categorie	Definitie	Urgentie	Impact	Reactietijd	Oplostijd
1	De Webdienst is in het geheel onbereikbaar door een Gebrek waarbij geen van de functies van de Webdienst benaderbaar is.	Zeer hoog	De voorziening is in het geheel of voor een kritisch onderdeel niet bruikbaar. Raakt alle interne en externe gebruikers.	4 kantooruren	1 werkdag
1	Een Gebrek dat een ernstige toepassingsfout oplevert, wat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen maar niet de gehele Webdienst tot stilstand brengt. Al dan niet via enige aanpassing of omleiding kan met een groot deel van de Webdienst nog wel worden gewerkt.	Hoog	De voorziening vertoont ernstig verlies van functionaliteit, maar kan nog worden gebruikt. Raakt alle interne gebruikers.	4 kantooruren	1 werkdag
2	Een Gebrek dat een ernstige toepassingsfout oplevert, wat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen maar niet de gehele Webdienst tot stilstand brengt. Al dan niet via enige aanpassing of omleiding kan met een groot deel van de Webdienst nog wel worden gewerkt.	Normaal	De voorziening vertoont hinderlijke storingen of gebreken. Raakt de gebruikers van een cluster, programma of proces.	8 kantooruren	5 werkdagen
3 en 4	Een niet wezenlijk probleem in de Webdienst dat een niet-onmiddellijke response van opdrachtnemer vereist. Alle vragen of verzoeken om informatie over het gebruik van de Webdienst.	Laag	De voorziening vertoont hinderlijke storingen of gebreken. Raakt enkele gebruikers	2 werkdagen	15 werkdagen