

Onderwerp

Incident classificatie en responsetijden v1.01

1.1 Servicedesk van de Inschrijver

De Servicedesk van de Inschrijver is hét aanspreekpunt binnen de organisatie van de Inschrijver voor de geleverde diensten. Dit betreft verstoringen van de geleverde Dienst, informatieve vragen of wijzigingsverzoeken. De betreffende Service Desk heeft in principe geen rechtstreekse inkomende contacten met eindgebruikers van Aanbesteder, maar uitsluitend met medewerkers van de Servicedesk bij de Aanbesteder.

Service levels servicedesk

Service Level	Norm
Service window Aanbesteder	07.00-19.00 uur
service windows Service desk de Inschrijver	Service windows Servicedesk lopen parallel aan de service windows Aanbesteder.
Ondersteuning buiten support tijden	7x24 uur alle dagen van het jaar ondersteuning bij escalaties van lopende TOP incidenten.
Beantwoording van via e-mail of web portaal/tooling aangemelde verzoeken of storingen	Van 98% van de aangemelde verzoeken of storingen, binnen de service windows Servicedesk de Inschrijver, wordt binnen 60 minuten een ontvangstbevestiging gestuurd voor het in behandeling nemen.

Tabel 1 Service levels servicedesk

1.2 Incidentbeheer

Aanbesteder geeft incidenten die ze niet zelf kan oplossen door aan de Inschrijver als 3e lijn. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij het incident oplost. Afspraken over de afhandeling van incidenten worden vastgelegd in een DAP. De Inschrijver garandeert telefonische bereikbaarheid gedurende het incidentenbeheer.

Prioriteit van een incident

Om de prioriteit van een incident (verstoring in de dienstverlening) te classificeren worden de onderstaande vier categorieën (prioriteit niveaus) gehanteerd.

- Top
- Hoog
- Midden
- Laag

Deze prioriteit niveaus wordt gedefinieerd aan de hand van een tweetal factoren:

- Ernst
- Impact

De samenhang van deze twee factoren bepaalt volgens een vast stramien welke prioriteit een incident binnen Aanbesteder krijgt.

Ernst

De ernst wordt gedefinieerd volgens onderstaande tabel:

Ernst	Omschrijving
Functionaliteit beschikbaar	Incident heeft geen invloed op de werkzaamheden
Functionaliteit beperkt beschikbaar	Functionaliteit werkt wel maar werkt niet volgens de verwachting
Functionaliteit onbeschikbaar	Functionaliteit is niet beschikbaar maar er is een work around beschikbaar zodat de gebruiker het werkproces nog kan
Werken is onmogelijk	Incident raakt het primaire werkproces direct en er is geen work-around mogelijk.

Tabel 2 Ernst van een incident

Impact

De impact wordt gedefinieerd volgens onderstaande tabel:

Impact	Omvang
Individueel (1)	Het raakt slechts één gebruiker
Groep (2-100)	Het raakt een groep gebruikers
Lokaal (100-1.000)	Het raakt de gehele vestiging
Landelijk	Het raakt méér dan één vestiging

Tabel 3 Impact van een incident

Prioriteitsmatrices

Het prioriteit niveau wordt bepaald aan de hand van de onderstaande matrices, in deze matrices staat de Ernst (horizontaal) van een incident uitgezet ten opzichte van de Impact (verticaal).

		Ernst			
Zeer hoog bedrijfsbelang		Functionaliteit beschikbaar	Functionaliteit beperkt beschikbaar	Functionaliteit onbeschikbaar	Werken is onmogelijk
Impact	Individueel (1)	Laag	Laag	Laag	Midden
	Groep (2-100)	Laag	Laag	Midden	Hoog
	Lokaal (100-1.000)	Laag	Midden	Hoog	Top
	Landelijk	Midden	Hoog	Top	Top

Tabel 4 Incidenten prioriteitsmatrix

Het Incidentmanagement proces overschrijdt onderstaande prestatie-indicatoren nimmer (zie Tabel 5 Prestatie indicatoren).

Prestatie indicatoren

Prestatie indicator	Norm
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit TOP	< 5 uur
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit HOOG	< 9 uur
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit MIDDEN	< 16 uur
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit LAAG	5 werkdagen
Afmelding van top en hoog incidenten na oplossen incident telefonisch)	< 10 min
Afmelding van middel of laag incidenten na oplossen incident	< 60 min
Periodieke updates bij top en hoog incidenten door de Inschrijver	Elke 60 min
Periodieke updates bij middel en laag incidenten door de Inschrijver	Elke werkdag
Beantwoording telefonische oproepen door de Inschrijver	< 120 sec
Beantwoording elektronische TOP en HOOG tickets door de Inschrijver	< 5 minuten
Beantwoording elektronische tickets overige meldingen door de Inschrijver	< 30 minuten

Tabel 5 Prestatie indicatoren