

BIJLAGE 14

OVERZICHT STORINGSCATEGORIEËN EN OPVOLGTIJDEN

Categorie	Omschrijving	Reactietijd Bevestiging	Reactietijd Aanwezig/Aanvang	Maximale hersteltijd
1. Spoed	- direct gevaar voor mens, dier en/of milieu; - essentiële bedrijfsprocessen kunnen géén doorgang vinden; - er zijn geen alternatieve- en/of tijdelijke	Binnen 0,5 uur	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur
2. Urgent	- geen direct gevaar of risico; - essentiële bedrijfsprocessen kunnen géén doorgang vinden of veel hinder ondervinden; - er zijn alternatieve- en/of tijdelijke oplossingen beschikbaar;	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur	Binnen 1 werkdag
3. Niet urgent	- geen direct gevaar of risico; - de storing/situatie verstoort geen essentiële bedrijfsprocessen; - de storing/situatie zorgt voor (veel) overlast; - de storing/situatie veroorzaakt klachten bij gebruikers;	Binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	Binnen 5 werkdagen
4. Overige werkzaamheden	- geen direct gevaar of risico; - de storing/situatie zorgt voor geen overlast; - de storing/situatie veroorzaakt geen klachten bij de gebruikers; - (herstel)werkzaamheden zijn 'planbaar';	Digitaal per omgaand	Op afspraak	Op afspraak