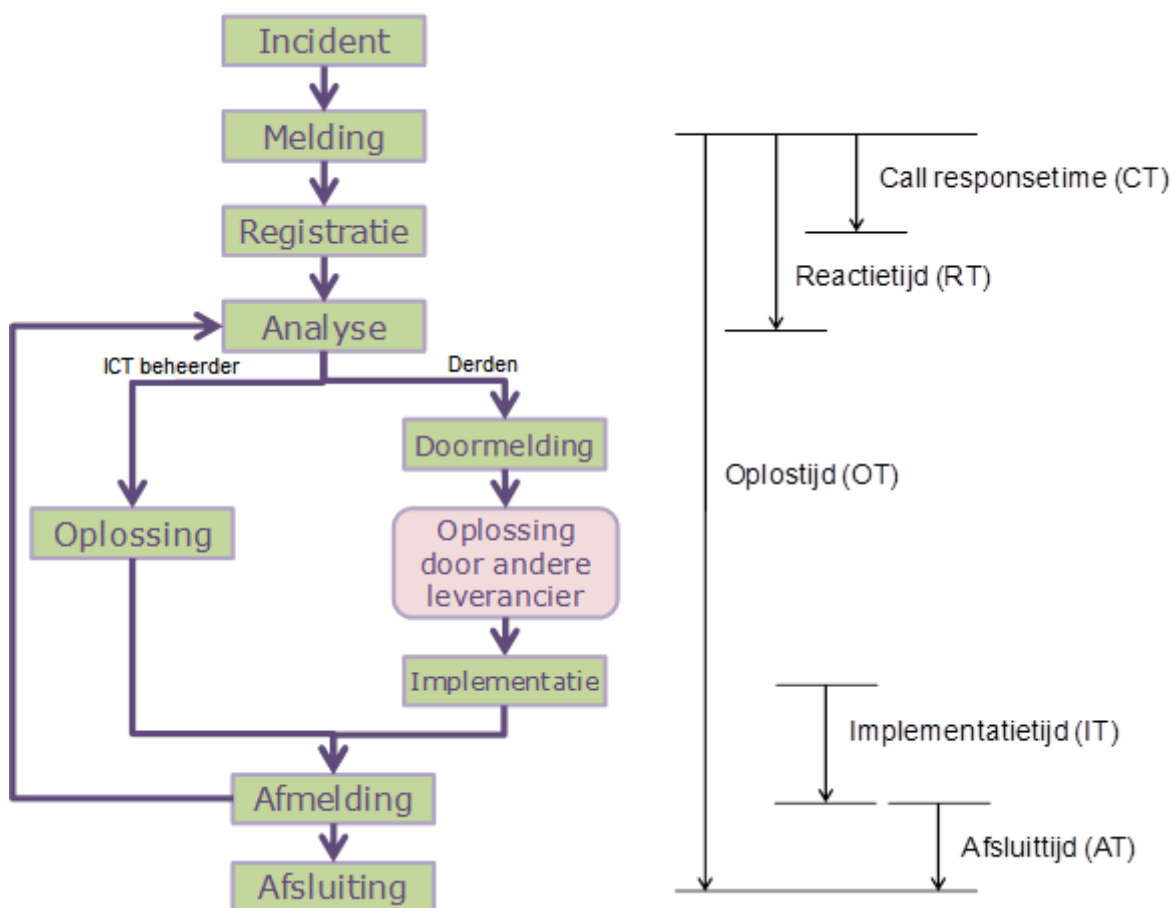


Bijlage 12 Schema Incidentafhandeling

De afhandeling van een Incident vindt schematisch als volgt plaats:



De melding van een Incident gebeurt door Opdrachtgever en kan telefonisch of digitaal. De ICT-beheerpartij registreert de melding en start met de analyse. De analyse is afgerond indien wordt begonnen met een oplossing danwel het Incident wordt doorgemeld aan een andere Leverancier EN de Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht.

Incidenten krijgen prioriteit 1, 2 of 3 toegekend. De definitie van deze prioriteiten alsmede de eisen aan de afhandeling van incidenten met deze prioriteiten worden op de volgende pagina's nader toegelicht.

Wijzigingen worden behandeld als een Incident met prioriteit 3.

Prioriteit 1: Ernstig

Er is sprake van een ernstige verstoring van het werkproces en er is geen alternatief en/of workaround voorhanden.

De volgende storingen worden in elk geval beschouwd als storingen die het werkproces blokkeren en die dus prioriteit 1 storingen zijn:

- Storingen aan het Netwerk die direct gevolgen hebben voor de reguliere werkzaamheden en/of het onderwijs aan een groep leerlingen. Bijvoorbeeld:
 - Aanmelden of autoriseren voor applicaties in het Netwerk is niet mogelijk;
 - Een koppeling met een primaire applicatie werkt niet.
 - Het Netwerk is uitgevallen.
- Herstellen van (SaaS) backup (al dan niet uit een disaster recovery)

Voor een Incident met prioriteit 1 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 2 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: maximaal 4 uur in 100% van de Incidenten.

Oplostijd: maximaal 8 uur in 95% van de Incidenten.

Prioriteit 2: Een verstoring van het werkproces

Dit betreft storingen waardoor het werkproces wordt geblokkeerd, maar een workaround voorhanden is.

Voor een Incident met prioriteit 2 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: maximaal 8 uur in 99% van de Incidenten.

Oplostijd: maximaal 16 uur in 92% van de Incidenten.

Prioriteit 3: Een Incident op het werkproces

Dit betreft meldingen die opgelost moeten worden, maar waarbij een alternatief voorhanden is.

Voor een Incident met prioriteit 3 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: 16 uur in 95% van de Incidenten.

Oplostijd: 40 uur (of conform de overeengekomen planning) in 92% van de Incidenten.