

Impact

De Impact van een Melding wordt vastgesteld aan de hand van onderstaand schema:

High	Het volledige Systeem of een business kritisch onderdeel van het Systeem is niet beschikbaar
Medium	Een niet-business kritisch onderdeel van het Systeem is niet beschikbaar of een business kritisch onderdeel van het Systeem is niet volledig operationeel; er is een significante negatieve beïnvloeding van de productiviteit en er zijn geen alternatieven beschikbaar.
Low	kan geen gebruik worden gemaakt van delen van het Systeem; er zijn wel alternatieven beschikbaar om een tijdelijke oplossing te bieden.

Urgentie

De Urgentie van een Melding wordt aangegeven volgens onderstaand schema:

Kritiek / High	Zeer grote impact op of consequentie voor de business (productie activiteit), groot business risico.
Middel	Gemiddelde impact op of consequentie voor de business, gemiddeld business risico.
Laag	Lage impact op of consequentie voor de business, laag business risico.

Prioriteit

De prioriteit van een Melding is gedefinieerd als de combinatie van Impact en Urgentie volgens onderstaand

		Impact		
		High	Medium	Low
Urgentie	High	1	1	2
	Medium	2	2	3
	Low	2	3	4

Prioriteit	Oplostijd	Uitvoering werkzaamheden
1	1 uur	Tijdens kantoortijden onafgebroken, remote en/of on-site, tot oplossing of work-around gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden
2	4 uur	Tijdens kantoortijden, remote, tot oplossing of work-around gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden
3	2 werkdagen	Tijdens kantoortijden, remote, tot oplossing of work-around is gevonden
4	10 werkdagen	Tijdens kantoortijden, remote, tot oplossing of work-around is gevonden

De aangegeven response tijd is de maximale tijd tussen moment van Melding en eerste contact met een engineer.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid van 99,95%, op basis van een 12 maanden gemiddelde.

Escalatie

Tickets moeten kunnen worden geëscaleerd. De doelstelling van het escaleren van een Ticket is het verkorten van de doorlooptijd tot de oplevering van de oplossing, work-around of deliverable voor het Ticket.

- 1 Operationele Escalatie gebeurt automatisch als een SLA dreigt te worden overschreden.
- 2 Hiërarchische Escalatie. Wordt door hJL in gang gezet als iets veel impact heeft. (Bijvoorbeeld: Telefonie vanuit huis werkt niet waardoor de wachttijden oplopen. De workaround "kom naar kantoor" is dan geen goede oplossing)

Rapportage

Ten behoeve van de Service Level Rapportage zal eens per maand een SLA- rapportage ter beschikking worden gesteld aan hJL.

Deze rapportage omvat minimaal de volgende items:

Overzicht status gemelde incidenten en adaptieve verzoeken

Responsetijden

Doorlooptijden

Percentage binnen SLA

Service Window

8 x 5 via telefoon 08:00-17:30 (uitgezonderd weekend en Nederlandse feestdagen)