

Bijlage O - Prioriteiten matrix voor incident-, problem- en changemanagement

Toelichting		Specificatie servicelevels (doorlooptijden)	
Incidentmanagement			
Prioriteit 1:	4 uur	50%	
	8 uur	80%	
Prioriteit 2:	8 uur	50%	
	2 dagen	80%	
Prioriteit 3:	3 dagen	50%	
	10 dagen	100%	
Terugkoppeltijd van incidenten door 2e lijns technische ondersteuning. BsGW wordt op de hoogte gebracht van de status van het incident.	Prioriteit 1 Max. 1 uur	100%	
	Prioriteit 2 Max. 4 uur		
	Prioriteit 3 Max. 2 dagen		
Reactietijd van 2e lijns technische ondersteuning	Prioriteit 1 Max. 30 min	Eerste reactie naar de melder na registratie	
	Prioriteit 2 Max. 2 uur		
	Prioriteit 3 Max. 2 dagen		
Telefonische bereikbaarheid 1e lijns ondersteuning	90% binnen 30 seconden door medewerker opgenomen		

Meldingen zijn onder te verdelen in:

- A) Gebruikersvraag (service request)*
- B) Storing met betrekking tot het functioneren
- C) Aanvraag voor wijziging/aanpassing van reeds in gebruik zijnde facilitei-ten**
- D) Aanvraag voor een nieuwe faciliteit of functionaliteit**

* (worden behandeld binnen incidentmanagement)

** (worden behandeld binnen changemanagement)

Toelichting		Specificatie servicelevels (doorlooptijden)	
Changemanagement			
Terugkoppeltijd van changes door 2e lijns ondersteuning. BsGW wordt op de hoogte gebracht van de status van de wijziging.	1 dag	100%	
Change- & versiebeheer			
Uitgegaan wordt van de vastgestelde lijst van standaard changes. Voor deze changes geldt een servicelevel van 100% binnen de gestelde norm.			
Change- & versiebeheer overige changes			
Overige changes zijn changes die niet standaard zijn en waar geen standaard oplossing voor beschikbaar is. NB: De fase voorbereiding/opstellen RFC is de doorlooptijd voor zowel Centric als ook BsGW, maar valt onder de verantwoordelijkheid van Centric.			
Vorbereiding / opstellen RFC	Prio 1 Hoog	Dienstverlener start direct na goedkeuring van BsGW met de uitvoering van de change. Het opstellen van de RFC wordt later gedaan.	
	Prio 2 Normaal	5 dagen	95%
	Prio 3 Laag	10 dagen	100%
Uitvoering change implementatie / release	Prio 1 Hoog	1 dag	95%
		2 dagen	100%
	Prio 2 Normaal	5 dagen	95%
		10 dagen	100%
	Prio 3 Laag	Conform onderling overleg met BsGW naar inzicht dienstverlener.	

Problem management			
Onderzoek & analyse	Prio 1: De incidenten treden meerdere malen per dag op en/of hebben grote impact op de "high availability" hard- en/of software	1 week	100%
	Prio 2: Alle overige incidenten die regelmatig optreden en impact hebben op het bedrijfsproces	5 weken	100%
- Signaleren van trends en frequent voorkomende incidenten - Gevraagd en ongevraagd formuleren van verbetervoorstellen		Naar inzicht en mogelijkheden dienstverlener	