

Reactie en prioriteitstelling

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding 3
- 2 Definities 3
- 3 Prioritering en oplostijden 4

1 Inleiding

Correctief onderhoud is gericht op het herstellen van verstoringen in de ondersteuning op de geleverde producten en diensten van Opdrachtnemer. Het correctief onderhoud betreft incidenten.

Incidenten worden geclassificeerd door de servicedesk van Opdrachtnemer in overleg met de melder.

Hierbij wordt de prioriteit van het herstellen van de verstoring op basis van impact vastgesteld.

De impact bestaat uit de mate van verstoring en het aantal getroffen gebruikers.

Let wel: Opdrachtgever is, net als Opdrachtnemer, zelf ook een dienstverlenende organisatie. Een verstoring in de leveren producten en/of diensten van Opdrachtnemer raakt soms niet (alleen) de (interne) gebruikers binnen de organisatie van Opdrachtgever, maar ook (externe) klanten van Opdrachtgever.

Bij de bepaling van de impact is deze laatste een belangrijke doelgroep!

2 Definities

MATE VAN VERSTORING	
Niet kunnen doorwerken	Het werken met het product/dienst wordt ernstig belemmerd of is onmogelijk. De diensten of een substantieel deel ervan, is/zijn niet beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten.
Veel hinder. Moeizaam doorwerken	Het werken met het product/de dienst wordt redelijk belemmerd. Een behoorlijk aantal functies/diensten zijn weliswaar beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten, maar niet op reguliere wijze (bijvoorbeeld lange systeem-responstijden, lastige workaround enz.).
Beperkt hinder, kan wel doorwerken	Het werken met het product/de dienst wordt enigszins belemmerd. De meeste functies/diensten zijn beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten, maar een aantal functioneert niet op reguliere wijze (iets langere responstijden (enkele extra seconden), simpele workaround vereist enz.).
Geen tot weinig hinder	Het werken met het product/de dienst wordt in zeer beperkte mate belemmerd. Vrijwel alle diensten/functies zijn beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten. Er is sprake van lichte verstoringen die de reguliere werkprocessen of dienstverlening aan klanten van Opdrachtgever niet belemmeren.

3 Prioritering en oplostijden

De prioriteit waarmee het incident dient te worden afgehandeld, wordt bepaald door de mate van verstoring afgezet tegen het aantal getroffen gebruikers:

PRIORITEIT				
Aantal (indirect) getroffen gebruikers	MATE VAN VERSTORING			
	Geen-weinig hinder	Beperkt hinder, kan wel doorwerken	Veel hinder, moeizaam doorwerken	Niet kunnen doorwerken
1 t/m 9	Laag	Laag	Middel	Middel
10 t/m 50	Laag	Laag	Middel	Hoog
51 t/m 500	Laag	Middel	Hoog	Hoog
> 500	Laag	Middel	Hoog	Hoog

Indien er geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit tussen de servicedesk van de Opdrachtnemer en de melder, dan kan door beide partijen een escalatieprocedure worden gestart.

Aan de prioriteit zijn de onderstaande reactie- en oplostijden gekoppeld. Tevens is aangegeven hoeveel incidenten van een bepaalde categorie per jaar mogen voorkomen.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd of workaround	Maximum aantal incidenten per jaar
Hoog	< 1 KU*	< 4 KU*	5
Middel	< 4 WU*	< 16 WU*	20
Laag	< 8 WU*	< 15 WD*	n.v.t.

*KU = Klokuren / WU = Werkuren / WD = Werkdagen

Bovenstaande tijden gelden alleen voor zover incidenten zijn gemeld binnen het servicewindow van Opdrachtnemer.