



Bijlage 9 - KPI's incident management

Het toekennen van een prioriteit aan een incident vindt plaats aan de hand van het type incidentmelding.

Verstoringen krijgen afhankelijk van de impact en urgentie een prioriteit 1, 2, of 3 toegewezen. Vragen en serviceverzoeken krijgen standaard een prioriteit 3 toegewezen. Hoewel een initiële inschatting van de urgentie, de impact en de daaruit volgende prioriteit door opdrachtnemer dient te worden gedaan is het mogelijk dat opdrachtgever de prioriteit alsnog verhoogt, indien zij daar aanleiding toe ziet.

Voor verstoringen geldt dat nadere prioritering plaatsvindt op basis van zowel de impact als de urgentie van een verstoring:

- Impact: (mogelijke) schade als gevolg van incident, voordat het incident kan worden opgelost.
- Urgentie: mate waarin gevolgen van incident NIET kunnen worden opgevangen, zolang het incident niet is opgelost.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	• Deschade, veroorzaakt door het incident, neemt snel toe. • Werk dat moet worden hersteld door medewerkers van opdrachtgever is zeer arbeidsintensief. • Een groot incident kan worden voorkomen door bij een klein incident onmiddellijk te handelen.
Midden	• Deschade, veroorzaakt door het incident, neemt in de tijd aanzienlijk toe. • Er gaat werk verloren, maar dit is relatief snel te herstellen.
Laag	• Deschade, veroorzaakt door het incident, neemt in de tijd maar weinig toe. • Het werk dat blijft liggen is niet tijdsintensief. • Er is een workaround beschikbaar.

Impact	Omschrijving
Hoog	• Het primair proces wordt ernstig belemmerd (bijvoorbeeld door een verstoring van de digitale voorzieningen voor opdrachtverstrekkingen). • Er kunnen inconsistenties ontstaan in de administratie van opdrachtgever en/of opdrachtnemer. • Burgers lijden schade, op welke wijze dan ook, als gevolg van het incident. (Persoonsgegevens zijn gecompromitteerd). • Er is reputatieschade.
Midden	• De verwerking van transportopdrachten en de daaraan gerelateerde financiële afrekening ligt stil. • Meer dan drie medewerkers van opdrachtgever zijn/worden geraakt door het incident en/of kunnen hun werk niet meer doen. • Er is kans op reputatieschade.
Laag	• Een of enkele medewerkers van opdrachtgever zijn geraakt door het incident en/of kunnen hun werk niet meer doen. • Er is geen kans op reputatieschade.

De combinatie van impact en urgentie zijn bepalend voor de toe te kennen prioriteit volgens onderstaand schema:

Prioriteit		Impact		
		Hoog (organisatie)	Midden (afdeling)	Laag (individueel)
Urgentie	Hoog	1	1	2
	Midden	1	2	3
	Laag	2	3	3

Productie omgeving:

Code/kleur	Omschrijving	Reactietijd*	Oplostijd**
1	Top	90% < 30 minuten	95% < 4 uur
2	Midden	90% < 2 uur	95% < 2 Werkdagen
3	Laag	90% < volgende Werkdag	95% < 8 Werkdagen

* en ** worden gemeten over een kalenderjaar

De reactie- en oplostijd gaan in op het moment dat de opdrachtnemer de melding ontvangt of de verstoring zelf heeft gedetecteerd.

De reactietijd eindigt op het moment dat de opdrachtgever een mail ontvangt met bevestiging van de registratie.

De oplostijd eindigt op het moment van afmelden van het incident. Hierbij wordt de tijd, die de gebruiker nodig heeft om te testen en terug te koppelen, niet meegenomen.

Het service window is gedurende kantoortijden van maandag t/m vrijdag 07.30 uur – 17.00 uur (CET).