

Bijlage L – Urgentiematrix Responsetijden

Europese Aanbesteding

**Automatische
Sorteerband**

Urgentie	Impact	Beschrijving	Respons- en oplostijd*
Kritiek (P1)	Zeer hoog	Het systeem is volledig onbeschikbaar of een kritieke functie werkt niet. Heeft grote impact op bedrijfsvoering.	Reactietijd: 30 min Oplostijd: 4 uur
Hoog (P2)	Hoog	Essentiële functies zijn verstoord, maar er is een tijdelijke workaround. Beperkte impact op de bedrijfsvoering.	Reactietijd: 1 uur Oplostijd: 8 uur
Middel (P3)	Gemiddeld	Niet-kritieke functionaliteiten werken niet correct, maar de bedrijfsvoering wordt niet belemmerd.	Reactietijd: 4 uur Oplostijd: 2 werkdagen
Laag (P4)	Laag	Kleine storingen of cosmetische problemen die geen impact hebben op de werking van het systeem.	Reactietijd: 1 werkdag Oplostijd: 5 werkdagen

* Uitsluitend in overeenstemming en na goedkeuring van Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.