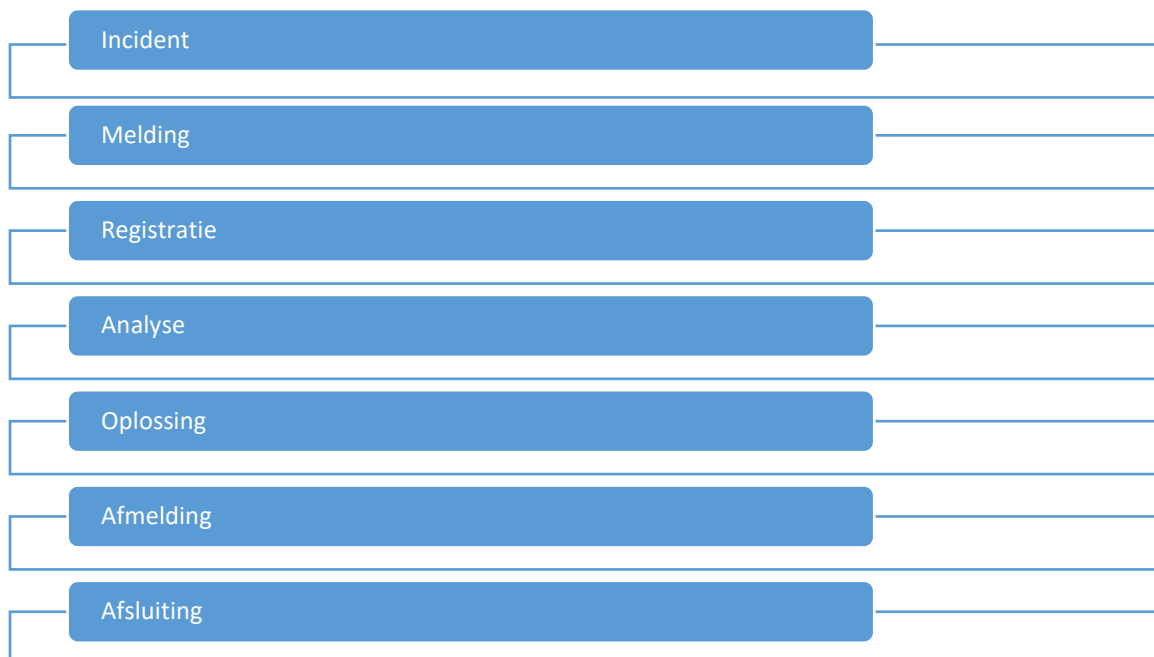


De afhandeling van een Incident vindt schematisch als volgt plaats:



De melding van een Incident gebeurt door Opdrachtgever aan Leverancier en kan telefonisch of digitaal worden gedaan. Leverancier registreert de melding en start met de analyse. De analyse is afgerond als wordt begonnen met een oplossing.

Incidenten krijgen prioriteit 1, 2 of 3 toegekend. De definitie van deze prioriteiten alsmede de eisen aan de afhandeling van incidenten met deze prioriteiten worden op de volgende pagina's nader toegelicht.

Daarbij worden de volgende tijden benoemd:

- Call Responsetijd: de tijd tussen melding en registratie van het incident.
- Reactietijd: de tijd tussen melding en analyse.
- Oplostijd: de tijd tussen analyse en afmelding.

Prioriteit 1: Ernstig

Er is sprake van een ernstige verstoring van het werkproces en er is geen alternatief en/of workaround voorhanden.

Een prioriteit 1-Incident wordt altijd telefonisch door de Opdrachtnemer gemeld.

Voor een Incident met prioriteit 1 gelden de volgende service-eisen:

- **Call Response Tijd:** maximaal 2 minuten in 95% van de Incidenten.
- **Reactietijd:** maximaal 4 uur in 100% van de Incidenten.
- **Oplostijd:** maximaal 8 uur in 95% van de Incidenten.

Prioriteit 2: Een verstoring van het werkproces

Dit betreft storingen waardoor het werkproces wordt geblokkeerd, maar een workaround voorhanden is.

Voor een Incident met prioriteit 2 gelden de volgende service-eisen:

- **Call Response Tijd:** maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.
- **Reactietijd:** maximaal 8 uur in 99% van de Incidenten.
- **Oplostijd:** maximaal 16 uur in 92% van de Incidenten.

Prioriteit 3: Een Incident op het werkproces

Dit betreft meldingen die opgelost moeten worden, maar waarbij een alternatief voorhanden is.

Voor een Incident met prioriteit 3 gelden de volgende service-eisen:

- **Call Response Tijd:** maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.
- **Reactietijd:** 16 uur in 95% van de Incidenten.
- **Oplostijd:** 40 uur (of conform de overeengekomen planning) in 92% van de Incidenten.