

Bijlage 14 | Incident management

De prioriteit wordt bepaald op basis van de impact en urgentie (classificatie) die aan de verstoring wordt toegekend. Dit gebeurt aan de hand van onderstaande tabellen. Middels het escalatieproces kan de prioriteit gewijzigd worden. Een en ander vindt plaats in overleg met de opdrachtnemer.

Impact	Omschrijving
Impact-1	Zeer hoog. Raakt alle gebruikers, kantoren en vestigingen.
Impact-2	Hoog. Raakt de gebruikers van één vestiging of kantoor.
Impact-3	Normaal. Raakt de gebruikers van één afdeling.
Impact-4	Laag. Raakt één gebruiker.

Tabel 10.1 Impact incidenten

Urgentie	Omschrijving
Urgentie-1	Vitaal of kritisch. Het oplossen van een incident kan geen uitstel verdragen.
Urgentie-2	Belangrijk. Het oplossen van het incident dient spoedig te worden uitgevoerd.
Urgentie-3	Minder kritisch. Het oplossen van een incident kan wachten.
Urgentie-4	Niet kritisch. Er is geen noodzaak om het incident op korte termijn op te lossen.

Tabel 10.2 Urgentie incidenten

Op basis van urgentie (rijen) en impact (kolommen) wordt de prioriteit van een melding als volgt bepaald.

Prioriteit	Impact-1	Impact-2	Impact-3	Impact-4
Urgentie-1	1	1	2	2
Urgentie-2	1	1	2	3
Urgentie-3	2	2	3	3
Urgentie-4	2	3	3	4

Tabel 10.3 Prioriteit incidenten

De impact en urgentie wordt te allen tijden in overleg met de ICT-medewerkers van de klant bepaald.

Prioriteit	Maximale reactietijd	Maximale oplostijd ^{1/2}	Norm oplostijd
1	Direct bij telefonisch contact ³	< 4 uur binnen supportvenster	99% per maand
2	Direct bij telefonisch contact ³	< 8 uur binnen supportvenster	90% per maand
3	< 4 uur	< 16 uur binnen supportvenster	90% per maand
4	< 8 uur	< 40 uur binnen supportvenster	90% per maand

1. Maximale oplostijd gerekend vanaf het moment van reactie.

2. Deze gegarandeerde oplostijden gelden alleen ingeval van incidenten op componenten die door opdrachtnemer volledig zelf beheersbaar en aanpasbaar zijn.

3. Bij Prioriteit 1 en 2 incidenten zal opdrachtnemer alles in werking stellen om het incident zo spoedig mogelijk op te lossen.