

INCIDENTMANAGEMENT					
	RESPONSE TIJDEN		HERSTEL TIJDEN		
HERSTEL PRIORITEIT	RESPONSE TIJD (1 ST LIJN SUPPORT)	RESPONSE TIJD (2 ^{DE} LIJN SUPPORT)	FUNCTIONEEL HERSTEL (OP AFSTAND)	FUNCTIONEEL HERSTEL (OP LOCATIE)	DEFINITIEF HERSTEL
Level 1: Kritisch	< 0,75uur*	< 1 uur	2 uur	4 uur	5 dagen
Level 2: Urgent	8 uur	2 uur	24 uur	24 uur	5 dagen
Level 3: Niet urgent	3 dagen	3 dagen	14 dagen	14 dagen	< 6mnd
Level 4: Low	<i>best effort</i>	<i>best effort</i>	14 dagen	14 dagen	< 6mnd
*Bij twijfel of het wellicht een incident aan het IA/IT systeem is, wordt 2 ^{de} lijn support gebeld					

HERSTEL PRIORITEIT	TEL. MELDING	FUNCTIEVERLIES/CRITERIA	HERSTEL PRIORITEIT	TEL. MELDING	FUNCTIEVERLIES/CRITERIA
Level 1: Kritisch	7x24	Bij functieverliezen die leiden tot een stremming van het weg en/of scheepvaartverkeer. Voorbeeld: - Het CCTV systeem werkt niet - Het SCADA systeem werkt niet	Level 3: Niet urgent	08:00 – 17:00	Indien onderdelen niet correct functioneren maar de operator zijn werkzaamheden gewoon kan uitvoeren zonder dat hij hoeft uit te wijken. Voorbeeld: - Hoogteverstelling beeldschermen werkt niet - Hoogteverstelling bureau werkt niet - Radar beeld - IVS beeld
Level 2: Urgent	7x24	Indien onderdelen niet correct functioneren maar de operator zijn werkzaamheden gewoon kan uitvoeren omdat er een workaround of uitwijk voor handen is. Voorbeeld: - Een CCTV camera werkt niet - PTZ besturing van camera werkt niet - De bedienplek werkt niet - Muis/Joystick BPP werkt niet	Level 4: Laag	08:00 – 17:00	Gebruikersvragen Voorbeeld: - Performance issues - Wensen - SLA/DAP/DFA