

Service Levels

Onderstaande is de verwachting van Aanbestedende dienst, in de SLA moet dit worden vastgesteld.

Prioriteitenmatrix

		Impact		
		Alle medewerkers	>10 medewerkers	Eén medewerker
Urgentie	Kan/ kunnen niet werken	1	2	3
	Kan/ kunnen bepaalde functies niet uitvoeren	2	3	4
	Kan/ kunnen via een workaround werken	3	4	5

Reactie en oplostijden

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1	< 15 minuten	< 4uur
2	< 4 uur	< 1 werkdag
3	< 8 uur	< 3 werkdagen
4	< 1 werkdag	< 1 werkweek
5	< 1 werkweek	< 2 werkweken

Servicewindow

Leverancier moet bereikbaar zijn op:

- Maandag tot en met vrijdag: 09:00uur – 17:30uur
- Ondersteuning tijdens alle raads- en commissievergaderingen voor beide gemeenten
- On-site support op verzoek opdrachtgever