

Bijlage Service Level Agreement

<i>Korte beschrijving Service Level</i>	<i>Norm</i>	<i>XLA</i>
<i>Beschikbaarheid:</i> Het gemiddelde percentage beschikbaarheid	≥ 99%	Gebruikers ervaren de IT-diensten als betrouwbaar en toegankelijk wanneer ze deze nodig hebben.
<i>Continuïteit:</i> Recovery Point Objective voor de dienst	≤ 8 uur	Bij verstoringen ervaren gebruikers minimale impact op hun werk, doordat gegevens en systemen snel en adequaat worden hersteld.
<i>Incidentbeheer:</i> Maximale oplostijd van prio 1 incidenten	4 uur	Kritieke verstoringen worden snel en effectief opgelost, waarbij gebruikers goed geïnformeerd blijven over de voortgang en impact.
<i>Incidentbeheer:</i> Maximale oplostijd van prio 2 incidenten	16 uur	Belangrijke verstoringen worden binnen een redelijke termijn opgelost, met een duidelijke communicatie over de verwachte hersteltijd.
<i>Incidentbeheer:</i> Maximale oplostijd van prio 3 incidenten	3 werkdagen	Niet-kritieke verstoringen worden opgelost zonder significante hinder voor de dagelijkse werkzaamheden van gebruikers.
<i>Incidentbeheer:</i> Maximale oplostijd van prio 4 incidenten	In overleg	Gebruikersondersteuning is flexibel en afgestemd op de specifieke behoeften van de

		organisatie, zodat kleine problemen niet onnodig escaleren.
<i>Servicewindows:</i> 2e -lijns support window	5 werkdagen x 9 uur tijd: 08.00 - 17.00 uur	Specialistische ondersteuning is effectief en deskundig, waardoor complexe problemen snel worden opgelost zonder herhaalde meldingen.
<i>Wijzigingenbeheer:</i> Standaard Wijzigingen: percentage binnen de afgesproken termijn gerealiseerd	80%	Reguliere wijzigingen worden tijdig doorgevoerd, met minimale verstoring en duidelijke communicatie over de impact voor gebruikers.
<i>Wijzigingenbeheer:</i> Niet-Standaard Wijzigingen: percentage binnen de afgesproken termijn gerealiseerd	70%	Complexe wijzigingen worden zorgvuldig en in overleg uitgevoerd, waarbij gebruikers actief betrokken zijn en goed geïnformeerd blijven.

