

Bijlage 4 Beheervariabelen

Urgentieniveaus met bijbehorende reactie- en hersteltijden (Haltesystemen)

Variabele	uitleg	Waarde
Beheerperiode		Maand
Beheerrapport eenmaal per		Maand
Schoonmaak eenmaal per		Kwartaal
Service-uren weekdays		Van 06:00 tot 01:00
Service-uren weekenddagen		Van 06:00 tot 01:00
Gebruik DRISmelding.nl		Ja

Servicelevel	Min/max	Waarde
Gemiddelde Beschikbaarheid	Min.	98,00%
Aantal Storingen HOOG	Max.	5
Aantal Storingen LAAG	Max.	10
Storingsduur HOOG	Max.	72 uur
Storingsduur LAAG	Max.	240 uur
Melding incident Cyber Security (CVSS score hoger dan 7.0)	Max.	12 uur
Oplossing kwetsbaarheden met een score hoger of gelijk aan 9.0	Max.	Root cause binnen 14 kalenderdagen, oplossing binnen uiterlijk 30 kalenderdagen
Oplossing kwetsbaarheden met een score tussen 0 en 8,9	Max.	6 maanden