

Bijlage 7: Prioritering Universiteit Utrecht

De prioriteit van een melding of vraag is afhankelijk van de impact en de urgentie.

Impact	Omschrijving
Hoog	Een dienst is in het geheel niet beschikbaar en treft een grote groep gebruikers of meerdere groepen gebruikers; of: Een dienst raakt een kritisch organisatorisch / bedrijfsproces waardoor ernstig productieverlies of hoge kosten optreden of dreigen op te treden; of: De Universiteit Utrecht lijdt ernstige imagoschade.
Laag	De storing treft een individuele of kleine groep gebruikers (minder dan 10) en de impact is niet hoog om andere redenen; of: De storing treft een grotere groep gebruikers maar leidt niet of zeer beperkt tot kritisch productieverlies of hoge kosten.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	De dienst dient direct hersteld te worden, werkzaamheden kunnen niet uitgesteld worden; of Er is geen tijdelijke oplossing beschikbaar (workaround, uitwijksituatie) of andere oplossing om verder te kunnen werken.
Laag	Herstel van een storing kan enig uitstel dulden; of: Er is een tijdelijke oplossing beschikbaar (workaround, uitwijksituatie) of andere oplossing waardoor werkzaamheden gecontinueerd kunnen worden.

De combinatie van de impact en de urgentie bepalen samen de prioriteit van een melding of vraag:

Impact	Urgentie	
	Hoog	Laag
Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 2
Laag	Prioriteit 2	Prioriteit 3