

Bijlage Prioriteitsbepaling Incidenten

Voor de impact- en urgentie bepaling onderscheiden we binnen de Gemeente Groningen drie niveaus:

Impact	Beschrijving
Hoog	- De continuïteit en/of kwaliteit van de gemeentelijke Dienstverlening richting burgers loopt gevaar en/of; - Gebruikers kunnen niet verder werken. - Een gemeentelijk bedrijfsproces ondervindt ernstige hinder en/of kan niet (naar behoren) worden uitgevoerd en/of; - Service level degradatie i.r.t. tot enige service welke het potentieel heeft uit te monden in een prio 1 of 2 dan wel kan leiden tot reputatieschade voor de gemeente Groningen en/of; - De dreiging van reputatieschade voor de business (gemeente Groningen Diensten/afdelingen) is aannemelijk en/of; - Het Incident raakt > 50 Gebruikers.
Midden	- Belangrijke functionaliteiten zijn niet of slechts beperkt beschikbaar en/of; - De dreiging van reputatieschade voor de IT-afdeling van de gemeente Groningen is aannemelijk en/of; - Het Incident heeft betrekking op een Gebruiker met VIP status en/of; - Het Incident raakt > 5 gGebruikers maar ≤ 50 gebruikers.
Laag	- Beperkte gevolgen voor de werking van het systeem; - Reputatieschade, voor wie dan ook, is niet aannemelijk; - Het incident raakt ≤ 5 gebruikers.

Voor de urgentie bepaling onderscheiden we de volgende drie niveau's:

Urgentie	Beschrijving
Hoog	- Naarmate de tijd verstrijkt neemt de schade of het risico op schade snel toe en/of; - Werkzaamheden die niet kunnen worden uitgevoerd zijn sterk tijdgebonden en/of; - Het incident heeft betrekking op een gebruiker met VIP status en/of; - Direct handelen voorkomt dat een (minor) Incident (prio 2, 3, 4 of 5) een major Incident (prio 1) wordt.
Midden	- Naarmate de tijd verstrijkt neemt de schade of het risico op schade aanzienlijk toe en/of;. - Werkzaamheden die niet kunnen worden uitgevoerd zijn tijdgebonden.
Laag	- Naarmate tijd verstrijkt neemt de schade slechts marginaal toe; - Werkzaamheden die niet kunnen worden uitgevoerd zijn niet tijdgebonden.

Op basis van deze urgentie en impact wordt vervolgens de Prioriteit bepaald:

Prioriteit		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	1	1	2
	Midden	1	2	3
	Laag	2	3	4

Op basis van de Prioriteit is met behulp van voorgaande tabel de geassocieerde generieke reactie-, feedback- en oplostijd af te leiden:

Prioriteit	Label	Reactietijd	Feedbacktijd	Oplostijd
1	Kritiek	< 15 klokmin.	< 0,5 klokuur	< 4 klokuren
2	Hoog	< 1 klokuur	< 1 klokuur	< 8 klokuren
3	Middel	Volgende werkdag	n.v.t.	< 2 werkdagen
4	Laag	< 2 werkdagen	n.v.t.	< 5 werkdagen