

Prioriteit	Ernst / impact	Omschrijving	Voorbeelden	Reactietijd	Streeftijd herstel/oplossing	Afhandeling
P1 – Kritiek	Zeer hoge impact	De dienst of tool is volledig of vrijwel volledig niet beschikbaar. Er is geen werkbare workaround.	Volledige uitval van de tool of dienst.	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur	Direct oppakken. Hoogste prioriteit, actief opvolgen tot dienstverlening is hersteld.
P2 – Hoog	Hoge impact	Een belangrijk onderdeel van de dienst of tool is ernstig verstoord. Meerdere functies worden geraakt of belangrijke werkzaamheden kunnen niet worden uitgevoerd. Een workaround ontbreekt of is beperkt.	Belangrijke functionaliteit werkt niet.	Binnen 4 uur	Binnen 8 uur	Met hoge prioriteit oppakken. Voortgang bewaken en zo snel mogelijk herstellen.
P3 – Midden	Beperkte impact	De dienst of tool is gedeeltelijk verstoord, maar werkzaamheden kunnen grotendeels doorgaan. Er is bijvoorbeeld een workaround beschikbaar of slechts een beperkt aantal functies kan niet gebruikt worden.	Een specifieke functionaliteit werkt niet, maar het werk kan via een alternatieve werkwijze doorgaan.	Binnen 1 werkdag	Binnen 1 week	Regulier oppakken en binnen afgesproken termijn oplossen.
P4 – Laag	Lage impact	Een kleine verstoring met weinig impact op de dienst of tool. Werkzaamheden kunnen normaal of vrijwel normaal doorgaan.	Kleine functionele afwijking zonder directe verstoring van het werkproces.	Binnen 2 werkdagen	Binnen 2 weken	Regulier inplannen en afhandelen.