Bijlage 4 Programma van Eisen – Eis 59 (gewijzigd)

De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten met betrekking tot de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de SLA. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten aan de hand van onderstaande categorieën en de impact op de bedrijfsvoering.

Categorie	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar
3	Kleine verstoringen
4	Gebruikers-/beheerdersvraag.

De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Genoemde uren in de onderstaande tabel worden berekend vanaf het moment dat de melding wordt gedaan.

Categorie	Reactietijd	Functioneel herstel	Definitieve oplossing
1	Binnen ½ klokuur	Binnen 4 klokuren	Uiterlijk in de eerstvolgende reguliere release
2	Binnen 1 werkuur (op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur)	Binnen 8 werkuren op werkdagen	Uiterlijk in de eerstvolgende reguliere release
3	Binnen 24 werkuren (op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur)	Binnen 2 werkdagen	In de volgende reguliere release
4	Binnen 24 werkuren (op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur)	Antwoord binnen 1 week	n.v.t.

Onder functioneel herstel wordt verstaan: het herstellen van de functionaliteit of het beschikbaar stellen van een adequate workaround, zodanig dat de door het incident getroffen bedrijfsprocessen weer op een voor de Opdrachtgever aanvaardbare wijze kunnen worden uitgevoerd.

De termijnen voor reactie en functioneel herstel gelden als Service Levels. Bij een categorie 1-incident werkt de Opdrachtnemer na melding actief en onafgebroken aan het functioneel herstel totdat dit is gerealiseerd.

De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het definitief en structureel oplossen van de onderliggende oorzaak van het incident.

Indien de definitieve oplossing niet direct kan worden gerealiseerd, verstrekt de Opdrachtnemer een gemotiveerde herstelplanning en houdt hij de Opdrachtgever actief op de hoogte van de voortgang.

De definitieve oplossing wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk in de eerstvolgende reguliere release opgenomen en geïmplementeerd.

De definitieve oplossing wordt uiterlijk in de eerstvolgende reguliere release opgenomen en geïmplementeerd.

Door de Opdrachtnemer wordt indien van toepassing een Root Cause Analysis (RCA) uitgevoerd en aan de Opdrachtgever overgelegd.