Dienstverlening

- Service Levels
- Doorlooptijden
- Dienstverlening

Service Levels

Urgentie	Gilde			Extern	
P2	P2	P2	P1	P2	P1
P3	P2	P2	P2	P3	P2
P3	P3	P3	P2	P3	P3
	Individu	Afdeling	Hele organisatie	Extern individu	Extern organisatie
			Impact		

De prioriteitenmatrix toont de relatie tussen urgentie en impact.

- P1: oplossen binnen 2 werkuren
- P2: oplossen binnen 16 werkuren
- P3: oplossen binnen 32 werkuren

Hoe hoger de urgentie of impact, hoe hoger de prioriteit.

Doorlooptijden

De prioriteit wordt bepaald door de impact en urgentie van een incident (zie onderstaande tabel).

Impact

Impact	Prioriteit
Gebruiker kan verder werken ondanks verstoring	Low
1 t/m 5 personen kunnen niet doorwerken	High

Urgentie

De service afnemer heeft aangegeven dat de personen, afdelingen of ICT componenten dezelfde urgentie bezitten.

Prioriteit

De prioriteit van de diensten die vallen onder deze Service Level Agreement worden uitsluitend bepaald door de impact.

Prioriteit	First response	Opgelost (95%)	Status update	Toelichting op oplossing garantie
Low	Binnen 3 werkdagen	Binnen 5 werkdagen	N.v.t.	De afhandeling van de melding kan op zich laten wachten omdat er andere meldingen zijn met hogere prioriteit. Er wordt aangenomen dat minimaal 15% van het aantal meldingen deze prioriteit heeft. 100% van meldingen dient binnen 3 weken te zijn verholpen

Medium	Binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	N.v.t.	De melding wordt zo snel mogelijk afgehandeld. Het wordt aangenomen dat 5% van de meldingen deze prioriteit heeft. 100% van de meldingen dient binnen 3 werkdagen te zijn verholpen.
High	Binnen 4 klokuren	Binnen 1 werkdag	N.v.t.	De melding wordt zo snel mogelijk afgehandeld Er wordt aangenomen dat 5% van het aantal meldingen deze prioriteit heeft. 100% van meldingen dient binnen 3 werkdagen te zijn verholpen.

De oplostijd is niet altijd te garanderen aangezien de servicedesk soms afhankelijk is van activiteiten van derde partijen. Om de klant toch een zekerheid te kunnen geven wordt gesteld dat 90% van de meldingen binnen de vooraf gestelde tijd moet zijn opgelost.

Dienstverlening

Hardware

- Servers, PC’s, Laptops
- Routers, switches, netwerkbekabeling, internetverbinding (Gilde netwerk)

Diensten

- Back-up en herstel (volledig en per bestand)
- Installatie software en service packs (pc/laptop/server)
- Versie-updates van applicaties
- Instructie op locatie

Advies & vragen

- Gebruik van Office, Windows & internet
- Advies bij aanschaf nieuwe hardware
- Instellingen van standaardapplicaties en bedrijfssoftware

Onderhoud

- Preventief: updates, patches, optimalisatie, autorisaties, virusbescherming
- Correctief: oplossen van storingen en vervangen van onderdelen
- Monitoring en standaard beheertaken

De IT-infrastructuur omvat:

- Pc’s, servers en systeemsoftware
- Netwerkinfrastructuur

- Randapparatuur
- Technische documentatie en beheerprocedures

Correctief onderhoud

- Registreren en opvolgen van incidenten
- Herstellen of vervangen van defecte onderdelen

Preventief onderhoud

- Upgrades, patches en optimalisatie
- Periodieke back-ups en herstel op verzoek
- Bijwerken documentatie en configuratieoverzicht