Service Level Agreement

# Artikel 1 – Incidenten

Ticketcategorieën

Een ticket krijgt een van de volgende categorieën.

|  |  |
| --- | --- |
| **Categorie** | **Omschrijving** |
| Spoed Ticket | onmiddellijk oplossen. |
| Open Ticket | meenemen in de planning van de komende week |
| Wens Ticket | meenemen in de planning van de komende maand. |
| Project | Ticket is een nieuwbouwproject. |
| Onuitvoerbaar | Ticket is NIET uitvoerbaar en wordt NIET opgelost. |

Tickets met categorie Spoed, Open of Wens

Voor de tickets met categorie Spoed, Open of Wens worden de volgende stappen ondernomen.

**1. Controle van de categorie en status**

a. Is het omschreven probleem duidelijk?

Zo nee, dan moet worden achterhaald wat het probleem precies is.

b. Heeft het ticket betrekking op de aangegeven applicatie?

Zo nee, dan krijgt dit ticket alsnog de status Retour en is het ticket (voorlopig) afgehandeld.

c. Beschrijft het ticket een softwareprobleem?

Zo nee, dan krijgt dit ticket alsnog de status Retour en is het ticket (voorlopig) afgehandeld.

d. Past het ticket binnen het SLA?

Zo nee, dan krijgt dit ticket alsnog de status Onuitvoerbaar en is het ticket afgehandeld.

e. Past het ticket binnen het programma van eisen en het functioneel ontwerp?

Als de oplossing meer dan vier uur kost, dan krijgt dit ticket alsnog de categorie Project en is het ticket afgehandeld.

f. Mogelijke oplossing?

Als er een oplossing voorhanden is, passend binnen het programma van eisen en het functioneel ontwerp, dan wordt het ticket aan het aanpassingendocument van de applicatie toegevoegd en de oplossing wordt doorgevoerd.

**2. Doorvoeren van de gekozen oplossing**

a. De gekozen oplossing wordt in de database en/of de broncode van de applicatie aangebracht en daar ook gedocumenteerd.

b. De uitgevoerde oplossing wordt gedocumenteerd in het aanpassingendocument.

c. Het ticket krijgt de status Doorgevoerd.