



# Service Level Agreement diensten

X-Guard zal haar dienstverlening met de grootste zorg uitvoeren. In geval van een storing hanteert X-Guard een **Incident Management Systeem**. Tijdens het Incident is de status door De klant in te zien op [status.x-guard.nl](https://status.x-guard.nl)

## Doel

Het doel van het Incident Management Proces is om zo snel mogelijk de dienstverlening te herstellen en de verstoring van het bedrijfsproces tot een minimum te beperken. De klant kan storingen melden bij het storingstelefoonnummer van X-Guard op **088-1261250**. Daarnaast monitort X-Guard actief al haar systemen inclusief die van haar leveranciers om zodoende storingen zo snel mogelijk te detecteren.

## Processtappen

### Stap 1: Registratie van een incident

Een incident wordt door De klant bij X-Guard gemeld. Alle incidenten worden geregistreerd, zodat een juiste en tijdige afhandeling gemonitord kan worden.

### Stap 2: Initiële classificatie en ondersteuning

Initiële ondersteuning betreft gestructureerde activiteiten gericht om de prioriteit van het incident vast te stellen en waar mogelijk op te lossen. Het eerste wat we doen is samen met De klant de urgentie (mate van verstoring van het bedrijfsproces) en de impact vaststellen.

### Stap 3: Onderzoek en diagnose

Als het incident niet bij de initiële ondersteuning kon worden opgelost zal het worden toegewezen aan een expert. De verantwoordelijkheid voor het opvolgen van het incident blijft bij X-Guard.

### Stap 4: Implementeren (tijdelijke) oplossing

Indien nodig zal de servicedesk om tot een structurele oplossing te komen, een verzoek tot wijziging indienen. Zodra de oplossing is geïmplementeerd zal X-Guard het ticket updaten en De klant informeren dat het gemelde incident is opgelost.

### Stap 5: Incident afmelden als opgelost

Incidenten mogen door X-Guard alleen als opgelost worden aangemerkt als ook De klant heeft bevestigd dat het gemelde incident inderdaad is opgelost. De klant krijgt hiervan een email bericht met de eventuele oplossing. Als De klant hier verder niet op reageert, zal X-Guard het ticket automatisch sluiten na een (1) dag.





## Stap 6: Monitoren van de voortgang

De medewerkers van X-Guard zijn verantwoordelijk om de status van incidenten actief te monitoren. Ook als een incident wordt doorgezet naar een ICT-expert die niet werkzaam is op de X-Guard servicedesk.

Tijdens de storing heeft De klant inzicht in het proces op [status.x-guard.nl](https://status.x-guard.nl)

## Prioriteitstelling

Het eerste wat X-Guard zal doen is samen met De klant de urgentie (mate van verstoring van het bedrijfsproces) en de impact vaststellen.

### Urgentie

- **Hoog:** het bedrijfsproces is gestopt
- **Normaal:** Het bedrijfsproces wordt negatief beïnvloed
- **Laag:** Het bedrijfsproces heeft er geen hinder van

### Impact

- **Hoog:** betreft alle gebruikers
- **Normaal:** betreft een aantal gebruikers
- **Laag:** betreft één (1) gebruiker

De urgentie en de impact samen bepalen de prioriteit van het incident. De tijd voor een eerste reactie evenals de tijd om het incident op te lossen hangt af van deze prioriteit.

