

## Openingstijden helpdesk

De helpdesk van OZMO is iedere werkdag geopend van 08.30 uur tot 17.00 uur. Dit is ook de periode waarbinnen de dienstverlening door OZMO in het kader van het technisch beheer plaatsvindt.

De helpdesk is gedurende de openingstijden bereikbaar op telefoonnummer 0413 - 741 742. Buiten de openingstijden is de helpdesk alleen telefonisch bereikbaar. Aanmeldingen via de Selfservice Desk buiten de openingstijden worden de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen. Buiten de openingstijden van de helpdesk is de OZMO-omgeving wél beschikbaar, maar vindt géén bewaking en incidentenafhandeling plaats.

## Gepland onderhoud

Gepland onderhoud vindt buiten de reguliere openingstijden van de helpdesk plaats en alleen nadat overleg tussen de OZMO en de Klant en/of diens ICT-Partner heeft plaatsgevonden. Gepland onderhoud vindt maximaal 24 keer per jaar plaats. OZMO kondigt gepland onderhoud minimaal 3 dagen van tevoren aan bij de Klant en/of diens ICT-Partner en zal bij voorkeur plaatsvinden in het weekend.

## Support incident

Een support incident betreft geboden ondersteuning voor incidenten welke zich niet kenmerken als software matige fouten binnen de oplossing en/of diensten, netwerk en of andere gerelateerde zaken welke niet in beheer zijn bij OZMO, alsmede inrichting, configuratie en wijzigingsverzoeken.

## Normtijden

De volgende normtijden gelden ten aanzien van incidenten:

Incident	kan / kunnen niet meer bellen	kan / kunnen bepaalde functies niet uitvoeren	kan / kunnen op omslachtige wijze nog werken
Alle gebruikers	categorie 1	categorie 2	categorie 3
Enkele gebruikers	categorie 2	categorie 3	categorie 3
Een gebruiker	categorie 3	categorie 3	categorie 4

Standaardwijzigingen kunnen door de Opdrachtgever en/of diens ICT-Partner bij de Helpdesk worden aangevraagd. Wijzigingen worden door OZMO binnen 2 werkdagen uitgevoerd en werkend opgeleverd. Wijzigingen niet verband houdend met een incident worden tegen het dan geldend uur tarief berekend.

Incident	reactietijd	hersteltijd	status rapportage
categorie 1	< 30 min	< 4 uur	ledere 2 uur
categorie 2	< 1 uur	< 8 uur	ledere 4 uur
categorie 3	< 2 uur	< 16 uur	ledere 6 uur
categorie 4	< 4 uur	Op afspraak	Op afspraak