

Serviceprofielen IDC<sup>1)</sup>

Service Levels	Serviceprofiel Laag	Serviceprofiel Midden <sup>2)</sup>	Serviceprofiel Hoog
<b>Servicezeiten &amp; gebruikers ondersteuning</b>			
Dienst beschikbaar.	5x9 uur	7x15 uur	7x24 uur (uitgezonderd onderhoudstijden)
Servicezeiten, buiten deze tijden is beschikbaarheid niet gegarandeerd.	Ma t/m vr: 08.00-17.00 uur	Ma t/m zo: 8.00-23.00 uur	7x24 uur
<b>Verstoringen</b>			
Oplostijd verstoringen.	80% binnen oplostijd	80% binnen oplostijd	80% binnen oplostijd
Oplostijd <b>Prioriteit 1</b> 7x24 uur	N.v.t.	N.v.t.	≤ 4 uur
Oplostijd <b>Prioriteit 2</b> Ma t/m zo: 8.00-23.00 uur	N.v.t.	≤ 16 uur	≤ 16 uur
Oplostijd <b>Prioriteit 3</b> Ma t/m vr: 08.00-17.00 uur	≤ 24 uur	≤ 24 uur	≤ 24 uur
<b>Beschikbaarheid &amp; Continuïteit</b>			
Beschikbaarheid t.a.v. openingstijden/maand.	-	-	99%
Totaal uren uitval /maand*.	-	-	Max. 8 uur
Maximaal aantal keer uitval/ maand*.	-	-	4
Uitwijkvoorziening ingericht <sup>3)</sup> .	-	-	Ja
Maximale Gegevensverlies (MGV).	-	-	9 uur

Voor de definities van die hierboven gebruikte termen zie de [Bijlage 3: Afkortingen en definities](#).

<sup>1)</sup> Voor de Dienst BVN gelden andere service Profielen zie [BVN](#).

<sup>2)</sup> In 2016 zal nader bekeken wordt of het serviceprofiel "Midden" verder noodzakelijk is.

<sup>3)</sup> Een uitwijkvoorziening betekent in deze IDC dat er een twindatacenter is dat voorziet in een hoge beschikbaarheid. Voor "echte " uitwijk zal in de toekomst (datacenterstrategie) een extra datacenter beschikbaar komen dat operationeel wordt bij uitval van een geheel twindatacenter.