

GEMINI - ISSUE PRIORITING

QUICK REFERENCE CARD



Gemini - Issue prioritering

1 Prioriteit issues

Ten aanzien van ondersteuning vanuit onze support afdeling geldt dat het oplossen van een probleem uiterlijk binnen de volgende termijnen opgepakt wordt:

- Noodgeval | Showstopper: 4 werkuren
- Klasse A | High: 1 werkdag
- Klasse B | Medium: 2 werkdagen
- Klasse C | Low: 4 werkdagen

2 Beschrijving van de niveaus

- **Noodgeval | Showstopper:** hiervoor geldt dat het hele productiesysteem buiten gebruik is of de standaardsoftware of een essentieel deel ervan functioneert niet en/of kan niet opnieuw gestart worden en er is geen, al dan niet tijdelijk, alternatief beschikbaar.
- **Klasse A | High:** hiervoor geldt indien de standaardsoftware of een deel ervan een probleem heeft dat minder cruciaal van aard is en/of niet behoorlijk gebruikt kan worden voor het doel waarvoor het bedoeld is. Er is een terugkerende fout in een belangrijke service en er is geen, al dan niet tijdelijk, alternatief beschikbaar.
- **Klasse B | Medium:** hiervoor geldt wanneer door fouten er beperkt functionaliteiten beschikbaar zijn wat het algemeen functioneren van de software betreft. Sterk afnemende performance of regelmatig voorkomen van het niet beschikbaar zijn van het systeem en er is wel een alternatief beschikbaar.
- **Klasse C | Low:** dit betreft een niet significant effect op de functionaliteiten van het product. Vragen, opmerkingen, wijzigingen of voorstellen voor verbetering van het product.

Over Easy Systems

Onze missie is Easy. Organisaties voorzien van slimme software om de financieel administratieve processen te optimaliseren en zo, naast het behalen van kostenvoordelen, het dagelijkse werk van mensen leuker én makkelijker te maken.

Easy systems BV

Oortlaan 2

6716 WD Ede

+31 (0)318 648 748

www.easysystems.nl