

Klant

Service Desk

Consultancy + Projecten

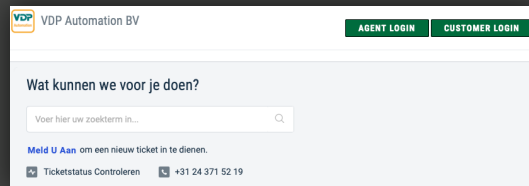


+31 (0) 24 37 15 219



<https://servicedesk.vdpweb.nl/>

ServiceDesk  
Portal\*



Incidenten, wensen,  
vragen, status  
updates, etc.

\*( Als u nog geen account heeft  
dan kunt u een verzoek sturen  
naar [servicedesk@vdpweb.nl](mailto:servicedesk@vdpweb.nl).



Monitoring Alerts

Incidenten

Standaard Wijzigingen

Niet-Standaard Wijzigingen

Projecten / Consultancy

Monitoring Alerts	<b>Omschrijving (zie Service Level Agreement (SLA) voor details)</b>
Incidenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deze tickets ontstaan door de proactieve monitoring van de door VDP Automation beheerde diensten. Op deze manier doet VDP zijn uiterste best verstoringen in de dienstverlening te voorkomen. Deze zijn niet zichtbaar en U hoeft hier als klant niets mee te doen.</li> </ul>
Standaard Wijzigingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een storing – ongeacht de duur of ernst daarvan - in door VDP Automation beheerde diensten.</li> <li>Incidenten mogen worden <u>gemeld</u> door de bij VDP bekende gemachtigde contactpersonen.</li> </ul>
Niet-Standaard Wijzigingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor Standaard Wijzigingen zijn de Impact, Risico's, Activiteiten en kosten bekend. Deze kunnen dus zonder veel interactie op korte termijn worden ingepland en uitgevoerd.</li> <li>Deze mogen alleen worden <u>aangevraagd</u> door de afgesproken gemachtigde contactpersonen.</li> </ul>
Projecten / Consultancy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor <b>Niet</b>-Standaard Wijzigingen moeten de Impact, Risico's, Activiteiten en kosten nog worden bepaald. In goed overleg wordt de wens besproken. Op basis van Impact, Risico's en benodigde activiteiten worden de kosten en de planning bepaald.</li> <li>Deze mogen alleen worden <u>aangevraagd</u> door de afgesproken gemachtigde contactpersonen.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie Niet-Standaard changes. Er zal intensief contact zijn en mogelijk wordt er een Project Manager toegewezen.</li> </ul>



Prio	Omschrijving
P1*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systeem is onbereikbaar of start niet op.</li> <li>Primaire bedrijfsproces ligt stil .</li> <li>Groot aantal gebruikers wordt geraakt.</li> </ul>
P2*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Delen van het system functioneren niet of slecht.</li> <li>Deel van primaire processen zijn verstoord.</li> <li>Een deel van de gebruikers, een afdeling of groep wordt geraakt.</li> </ul>
P3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systemen werken maar vertraagd of met foutmeldingen.</li> <li>Primaire bedrijfsproces kan door al dan niet met workaround.</li> <li>Maar een Klein deel van de gebruikers wordt geraakt,</li> </ul>
P4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Storing zonder impact op gebruikers.</li> <li>Reguliere Wijzigingen en/of Verzoek voor Support – Onderhoudsverzoeken.</li> </ul>
<p>* Voor een Prioriteit 1 en P2 incidenten <b>moet er ook worden gebeld met de Service Desk</b>. Hierdoor start er meteen een escalatie.</p>	

Customer

Service Desk

Consultancy + Projects

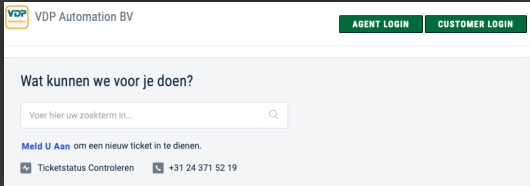


+31 (0) 24 37 15 219



<https://servicedesk.vdpweb.nl/>

# ServiceDesk Portal\*



VDP Automation BV

AGENT LOGIN CUSTOMER LOGIN

Wat kunnen we voor je doen?

Voer hier uw zoekterm in...

Meld U Aan om een nieuw ticket in te dienen.

Ticketstatus Controleren +31 24 371 52 19

Incidents, Requests,  
Questions, status  
updates, etc.

\*( Please send a request to [servicedesk@vdpweb.nl](mailto:servicedesk@vdpweb.nl) when you don't have an account yet

Monitoring Alerts

Incidents

Standard Changes

Non-Standard Changes

Projects / Consultancy

Monitoring Alerts

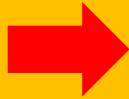
Incidents

Standard Changes

Non-Standard Changes

Projects / Consultancy

Description (see SLA for details)
<ul style="list-style-type: none"> <li>These tickets are generated by proactively monitoring the services managed by VDP Automation. In this way, VDP does its utmost best to prevent disruptions in the services. These aren't visible and you as a customer don't have to do anything with them.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>An outage - regardless of its duration or severity - in services managed by VDP Automation.</li> <li>Incidents may be reported by the contact persons who are <u>authorized</u> for this.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>For Standard Changes the Impact, Risks, Activities and costs are known. These can therefore be planned and implemented in the short term without much interaction.</li> <li>These may only be requested by the agreed upon <u>authorized</u> contact persons.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>For Non-Standard Changes the Impact, Risks, Activities and costs haven't yet been determined. The request is discussed in consultation. Costs and planning are determined based on Impact, Risks and required activities.</li> <li>These may only be requested by the agreed upon <u>authorized</u> contact persons.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>See Non-Standard changes. These will be determined in intensive interaction and in some cases a Project Manager may be assigned.</li> </ul>



Prio	Description
P1*	<ul style="list-style-type: none"> <li>System is unreachable or will not boot.</li> <li>Primary business processes standstill.</li> <li>Large number of users are affected.</li> </ul>
P2*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parts of the system do not function or function poorly.</li> <li>Part of primary processes have been disrupted.</li> <li>Some of the users, a department or group are affected.</li> </ul>
P3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systems only work with delay or with error messages.</li> <li>Primary business process can continue with or without workaround.</li> <li>Only a small part of the user population is affected.</li> </ul>
P4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interference without impact on users.</li> <li>Changes and / or Request for Support - Maintenance Requests.</li> </ul>
<p>* For Priority 1 and P2 incidents, the Service Desk must also be called by phone. This starts the escalation immediately.</p>	