



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

1^e Kwartaal 2022

Service 😊 team



Nieuw in de SLA rapportage



Beschikbaarheid:

Vanaf Q1 2022 wordt gerapporteerd over de beschikbaarheid van de diensten van Mijn Aansluiting zoals afgesproken in de DVO (Dienstverleningsovereenkomst).

- Beschikbaarheid van de diensten LIP, DSP & CAPO wordt gemeten in perioden van een kalenderkwartaal o.b.v. kritieke incidenten waarbij onbeschikbaarheid van toepassing is.
- SLA: beschikbaarheid van 99,9% per kwartaal op werkdagen van 07.00 – 22.00 uur.

Soleo helpdesk dienstverlening

Vanaf Q1 2022 wordt gerapporteerd over de helpdesk dienstverlening van Soleo en de SLA zoals contractueel is afgesproken met Soleo.

- Aantal aangeboden & aangenomen calls.
- SLA: 70% van de aangeboden calls wordt binnen 30 sec. beantwoord.





SLA rapportage en uitgangspunten

SLA (Service Level Agreement) rapportage:

- De scope betreft de afgesproken dienstverlening in de DVO met de deelnemende Netbeheerders, maar geeft ook inzicht in de dienstverlening aan combi organisaties en aannemers.
- Geeft inzicht in hoeverre de dienstverlening van Mijn Aansluiting geleverd wordt volgens de afgesproken service levels in de DVO (Dienst Verlening Overeenkomst).
- Geeft inzicht in welke verbetermaatregelen Mijn Aansluiting neemt indien de KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) niet gehaald worden.
- Met behulp van deze SLA rapportage sturen we als Mijn Aansluiting op het continu verbeteren van onze dienstverlening.

Uitgangspunten:

- Registratie in Jira Servicedesk: service systeem waarin de data voor de SLA rapportage geregistreerd wordt.
- Prioritering van incidenten vindt plaats op basis van impact. Zie overzicht bijlage 2.
- Behaalde respons- en oplostijd van incidenten is berekend volgens de toegekende prioriteit o.b.v. impact en binnen het afgesproken support window (periode waarin support van Mijn Aansluiting beschikbaar moet zijn).
- Behaalde respons- en uitvoertijd van standaard wijzigingen is berekend binnen het afgesproken support window (zie bijlage 1). Op niet-standaard wijzigingen is geen uitvoertijd van toepassing.
- De aantallen en KPI's gelden voor de productieomgevingen van de IT-dienstverlening. Voor de Ontwikkel-, Test- en Acceptatieomgevingen zijn in de DVO geen KPI's afgesproken.
- De KPI's in Jira Servicedesk zijn op eenduidige wijze geregistreerd volgens de KPI's zoals aangegeven in de DVO vanaf 2022 (zie bijlage 1).





Aantallen & behaald SLA%

Overzicht incidenten & (standaard) wijzigingen Q1 2022 en behaald SLA%:

Type / Aantal *	Ingediend	Openstaand	Opgelost / Uitgevoerd	Behaald SLA% responstijd **	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd **
Incident Kritiek	0	0	0	100,00%	100,00%
Incident Hoog	8	0	8	100,00%	100,00%
Incident Middel	20	4	18	100,00%	100,00%
Incident Laag	89	7	91	99,03%	96,70%
Standaard wijziging	439	9	435	96,77%	98,62%
Niet-standaard wijziging	25	4	26	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	581	24	578	n.v.t.	n.v.t.

* Aantallen betreffen alleen de productieomgevingen van de verschillende diensten

** Norm SLA% behaald: 90%

Toelichting tabel:

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard wijzigingen door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en helpdesk in Q1 2022.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q1 op 31 maart 2022. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q1 2022. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die in dit kwartaal zijn opgelost / uitgevoerd.
- **Behaald SLA% responstijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q1 2022 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q1 2022 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% responstijd Q1 2022:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Geen incidenten in Q1.
Incident Hoog	100,00%	Gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd opgepakt.
Incident Middel	100,00%	Gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd opgepakt.
Incident Laag	99,03%	
Standaard wijziging	96,77%	
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

* Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t.

Behaald SLA% is > 90%, waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment. 😊

Uiteraard blijven we vanuit service management de responstijd van incidenten en wijzigingen bewaken en continu verbeteren.





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q1 2022:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Geen incidenten in Q1.
Incident Hoog	100,00%	Functieherstel is voor alle incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Middel	100,00%	Functieherstel is voor alle incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Laag	96,70%	
Standaard wijziging	98,62%	
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

* Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t.

Behaald SLA% is > 90%, waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment. 😊

Uiteraard blijven we vanuit service management de oplos- en uitvoertijden bewaken en continu verbeteren.

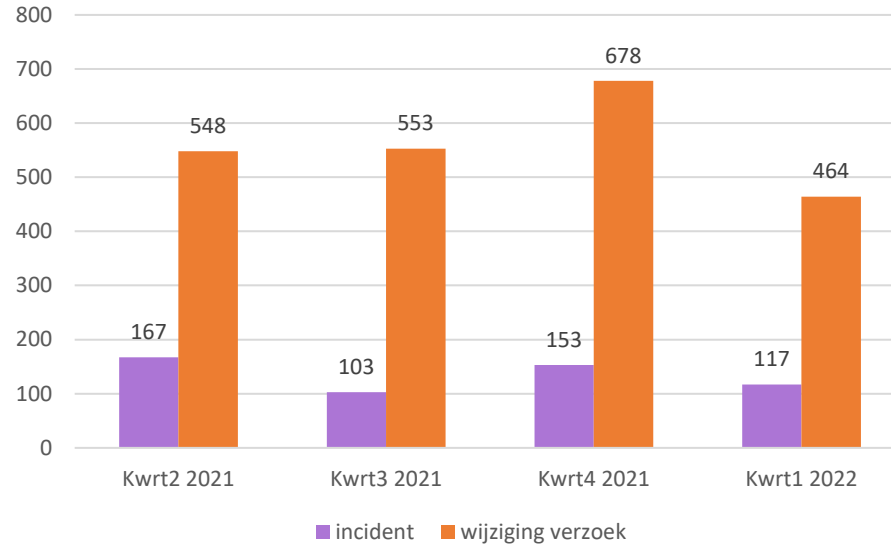




Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

Ingediende incidenten en wijzigingen (standaard & niet-standaard) per kwartaal:

Aantal incidenten & wijziging verzoeken ingediend



Het aantal wijziging verzoeken is t.o.v. Q4 2022 met name gedaald door:

- minder opdracht annuleringen DSP
- minder verzoeken voor toegang CAPO

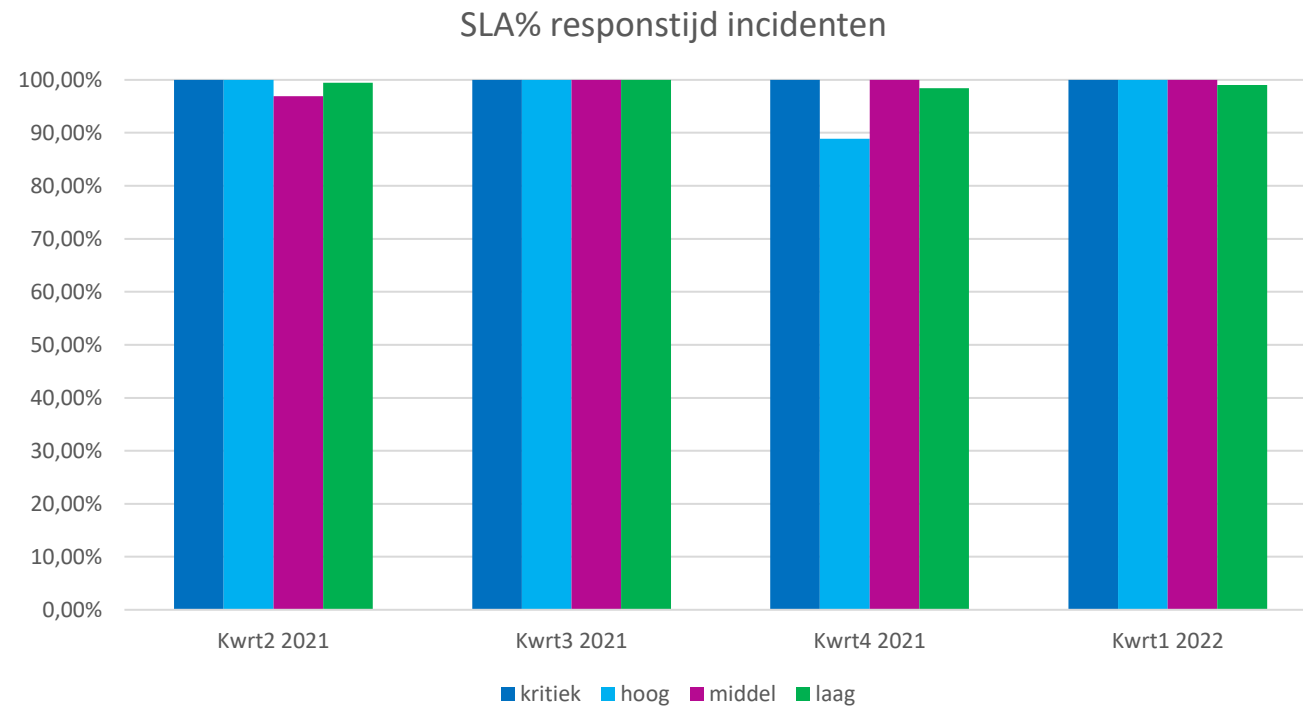
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



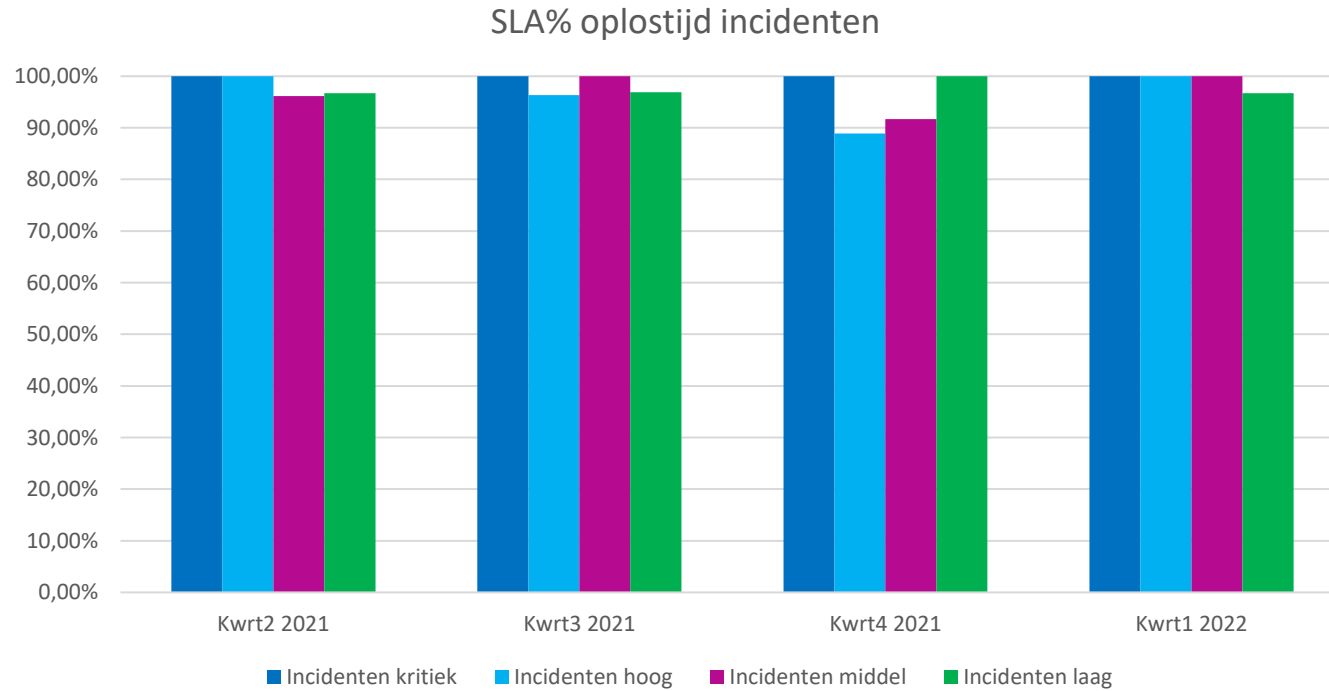
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

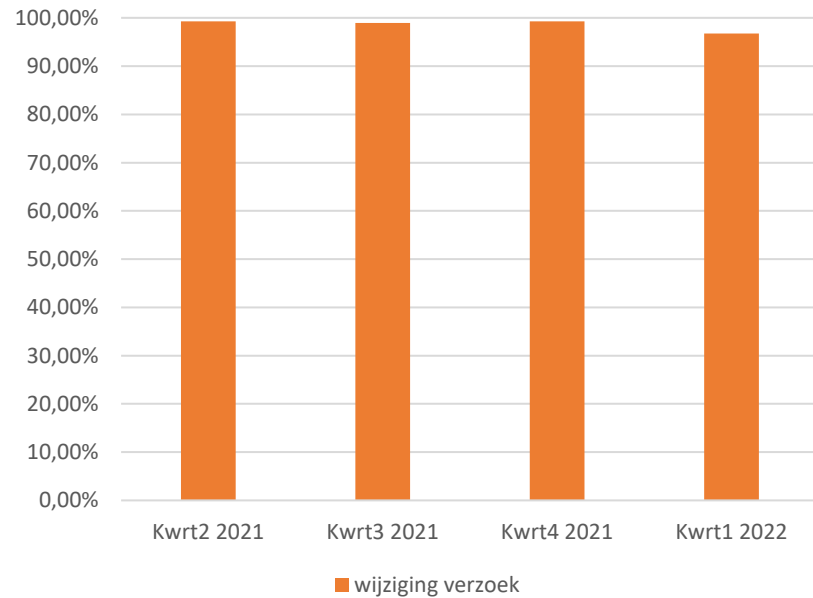




SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

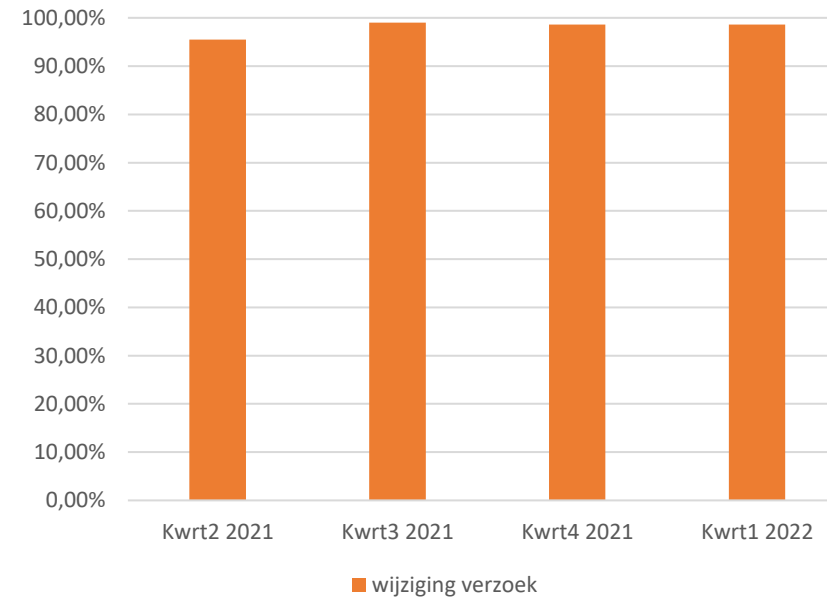
Behaald SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken per kwartaal:

SLA% responstijd standaard wijziging verzoeken



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

SLA% uitvoertijd standaard wijziging verzoeken



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





Behaald SLA% beschikbaarheid

Toelichting behaald SLA% beschikbaarheid Q1 2022 diensten LIP, DSP & CAPO:

Type	Aantal	Behaald SLA%
Incident Kritiek	0	100,00%

** Afgesproken SLA%: 99,9% op werkdagen tussen 07.00 – 22.00 uur*

Verbetermaatregel: n.v.t.

Behaald SLA% is > 99,9%, waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment. 😊

Vanzelfsprekend blijven we vanuit service management de beschikbaarheid van onze dienstverlening bewaken.

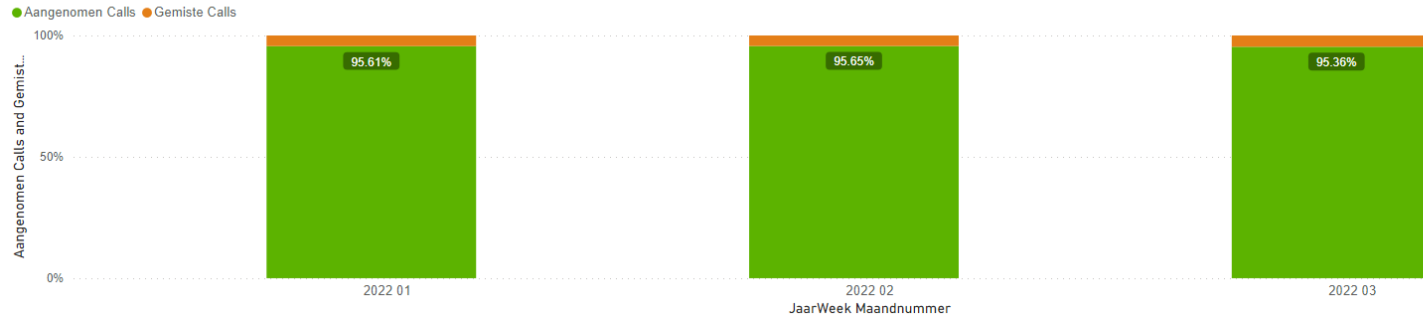




Helpdesk dienstverlening Soleo

Aangeboden calls vs aangenomen calls Q1 2022 per maand:

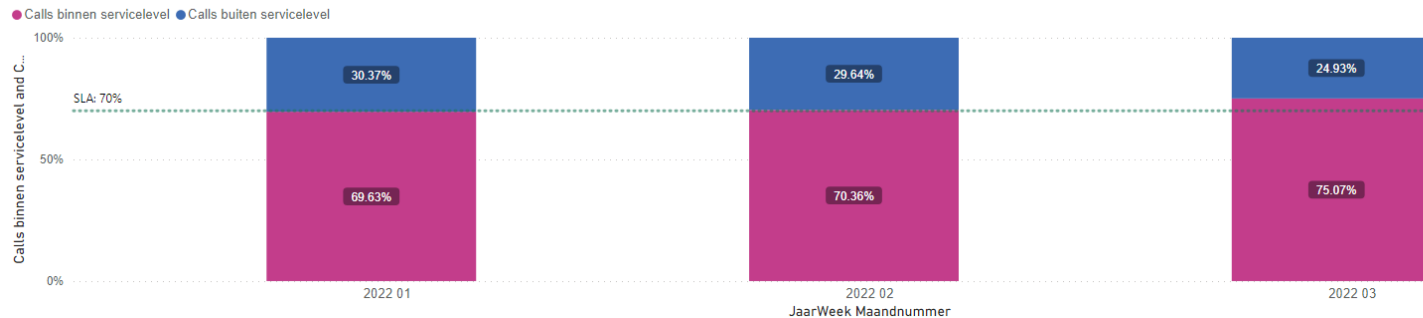
Totaal aantal calls



Q1 2022	Aantal
Aangeboden calls	6490
Aangenomen calls	6200

Behaald SLA% Q1 2022 per maand:

Service Level %



Maand	SLA %
Januari	70
Februari	70
Maart	76

In Q1 heeft Soleo verbeteringen gerealiseerd in het planningsproces zodat agents efficiënter over de dag worden ingezet. Dit heeft geleid tot verbetering in het SLA%.

De Soleo agents ervaren de helpdesk dienstverlening voor Mijn Aansluiting als uitdagend en zijn zeer gemotiveerd om de klant zo goed mogelijk te helpen.

Afgesproken SLA% : 70% van de aangeboden calls wordt binnen 30 seconden beantwoord.





Bijlage 1. Support window en KPI's

- Support window: 08.00 – 18.00 uur op werkdagen
- KPI's incidenten in DVO:

Prio	Responstijd	Oplostijd herstel functionaliteit
Kritiek	30 minuten	4 uur
Hoog	1 uur	8 uur
Middel	8 uur	50 uur
Laag	15 uur	200 uur

- KPI standaard wijzigingen in DVO:

	Responstijd	Uitvoertijd
Standaard wijziging	15 uur	50 uur

KPI's zijn alleen van toepassing op de productieomgevingen van de verschillende diensten.





Bijlage 2. Prioritering incidenten o.b.v. impact (1)

- LIP

Prio	Beschrijving
Kritiek (K)	LIP aanvraag applicatie is niet beschikbaar voor aanvragers.
Hoog (H)	Netbeheerder ontvangt geen enkele aanvraag via de aanvraag (push) service. Netbeheerder kan geen enkele aanvraag ophalen via de pull service. Netbeheerder kan geen enkele aanvraag updaten via de Track & Trace service. Applicatie Beheer, Combi en/of Helpdesk applicatie is niet beschikbaar tijdens kantooruren.
Middel (M)	LIP configuratie/instellingen worden niet volgens specificatie toegepast in de applicaties.
Laag (L)	Issue met individuele aanvragen. Individuele gebruiker issue: kan niet inloggen, wachtwoord, activatie e-mail.

- DSP

Prio	Beschrijving
Kritiek (K)	Voor alle deelnemers is berichtenverkeer niet mogelijk met het DSP platform.
Hoog (H)	Berichtenverkeer is niet mogelijk voor specifieke deelnemer.
Middel (M)	Issue met versturen / ontvangen van specifieke berichten. Niet beschikbaar zijn van DSP Analytics en/of DSP Acceptatie-omgeving (QAS) .
Laag (L)	Issue dat geen impact heeft op de functionaliteit.





Bijlage 2. Prioritering incidenten o.b.v. impact (2)

- CAPO

Prio	Beschrijving
Kritiek (K)	CAPO niet bereikbaar voor alle deelnemers.
Hoog (H)	CAPO niet bereikbaar voor enkele deelnemer. Aanvragen en opdrachten in CAPO worden niet getoond.
Middel (M)	Issue met versturen / ontvangen van specifieke berichten. Bijvoorbeeld "Mee in combi" bericht. Niet beschikbaar zijn van Acceptatie omgeving (QAS) .
Laag (L)	Issue dat geen impact heeft op de functionaliteit.

- Rapportages

Prio	Beschrijving
Kritiek (K)	N.v.t. De rapportage omgeving is niet ter ondersteuning van een kritiek proces, waardoor er geen kritieke melding mag worden aangemaakt. Kritieke meldingen worden als hoog behandeld.
Hoog (H)	De rapportage omgeving is niet beschikbaar.
Middel (M)	De rapportage bevat geen of onjuiste gegevens (informatie niet juist of data is niet ververst).
Laag (L)	Cosmetische bevindingen.





mijn aansluiting