



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

4^e Kwartaal 2023

Service 😊 team



SLA rapportage en uitgangspunten

SLA (Service Level Agreement) rapportage:

- Geeft inzicht in hoeverre de dienstverlening van Mijn Aansluiting geleverd wordt volgens de afgesproken service levels in de DVO (Dienst Verlening Overeenkomst).
- 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 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 op basis van 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 2022 (zie bijlage 1).





Aantallen productieomgeving & behaald SLA%

Overzicht incidenten & (standaard) wijzigingen Q4 2023 en behaald SLA%:

Type	Ingediend	Openstaand	Opgelost	Behaald SLA% responstijd	Behaald SLA% oplos / uitvoertijd
Incident Kritiek	1	1	1	100,00%	100,00%
Incident Hoog	3		3	100,00%	100,00%
Incident Middel	41	2	42	97,50%	97,62%
Incident Laag	45	8	50	97,30%	98,00%
Standaard wijziging	650	19	689	98,36%	98,98%
Niet-standaard wijziging	81	11	79		
Totaal	821	41	864		

Aantallen betreffen alleen de **productieomgevingen** van de verschillende diensten.
Norm SLA% behaald: 90%. Voor niet-standaard wijzigingen is geen SLA van toepassing.

Toelichting tabel:

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard wijzigingen door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en Helpdesk in Q4 2023.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q4 op 31 december 2023. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q4 2023. 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 Q4 2023 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q4 2023 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde oplos/uitvoertijd is behaald.





Aantallen acceptatieomgeving

Overzicht incidenten & (standaard) wijzigingen Q4 2023:

Type	Ingediend	Openstaand	Opgelost / Uitgevoerd
Incident	30	5	27
Wijziging verzoek	92	6	105
Totaal	122	11	132

Aantallen betreffen de **acceptatieomgevingen** (geen SLA van toepassing) van de verschillende diensten.

Toelichting tabel:

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard wijzigingen door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en helpdesk in Q4 2023.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q4 op 31 december 2023. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q4 2023. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die in dit kwartaal zijn opgelost / uitgevoerd.





Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% responstijd Q4 2023:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Er is één kritiek incident gemeld en deze is binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Hoog	100,00%	Gemelde incidenten zijn allemaal binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Middel	97,50%	Gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Laag	97,30%	Gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Standaard wijziging	98,36%	Ingediende verzoeken zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t.

Behaald SLA% responstijd is voor alle typen incidenten en standaard wijzigingen > 90%, waarmee voldaan wordt aan de commitment in de DVO. 😊

Ondanks het grote aantal ingediende standaard wijzigingen is het gelukt om ook de responstijd voor hiervoor te behalen.





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q4 2023:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Functieherstel is voor het gemelde incident binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Hoog	100,00%	Functieherstel is voor alle gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Middel	97,62%	Functieherstel is voor de gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Laag	98,00%	Functieherstel is voor de gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Standaard wijziging	98,98%	Uitvoertijd voor de ingediende standaard wijzigingen is binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t.

Voor alle typen incidenten en standaard wijzigingen is het SLA% van > 90% gehaald, waarmee voldaan wordt aan de commitment in de DVO. 😊

Vanuit service management blijven we alert op het behalen van de afgesproken uitvoertijd van incidenten en standaard wijzigingen zodat herstel van de functionaliteit tijdig gerealiseerd wordt.

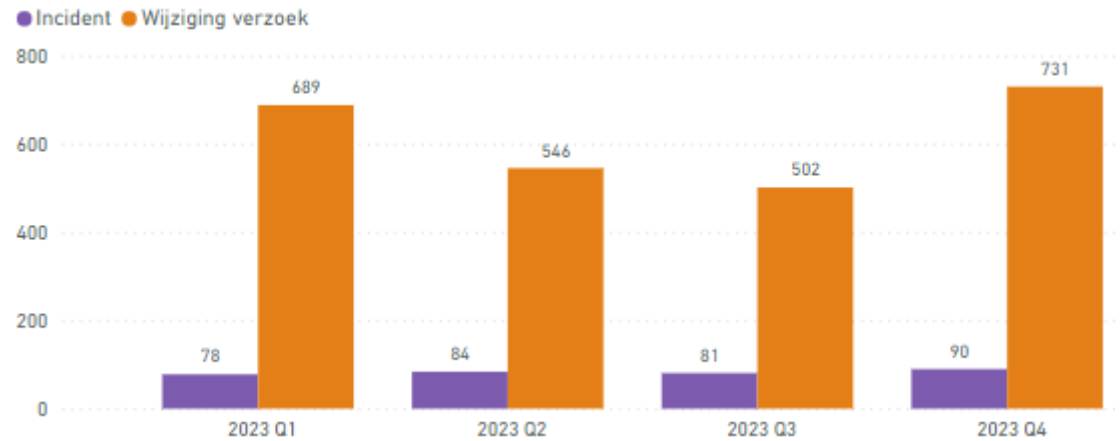




Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

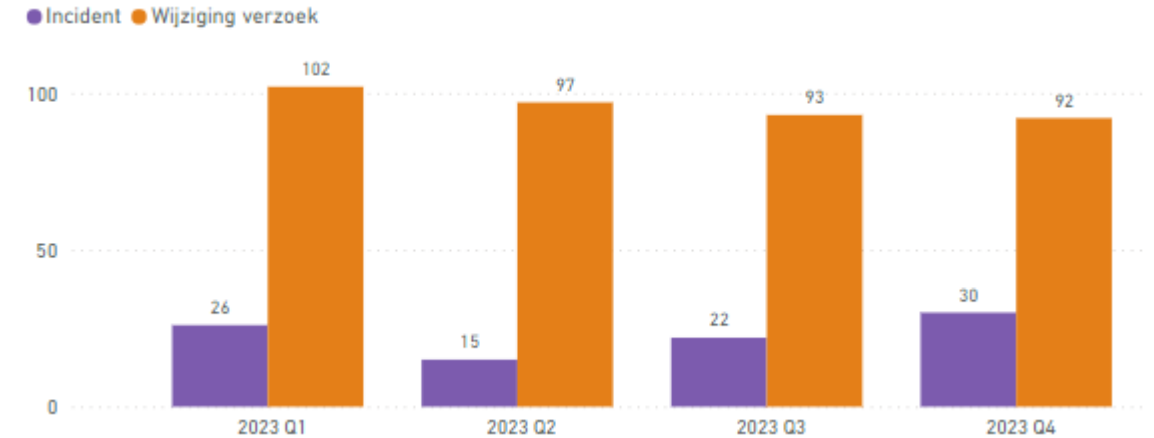
Ingediende incidenten en wijzigingen (standaard & niet-standaard) per kwartaal:

Productie:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

Acceptatie:



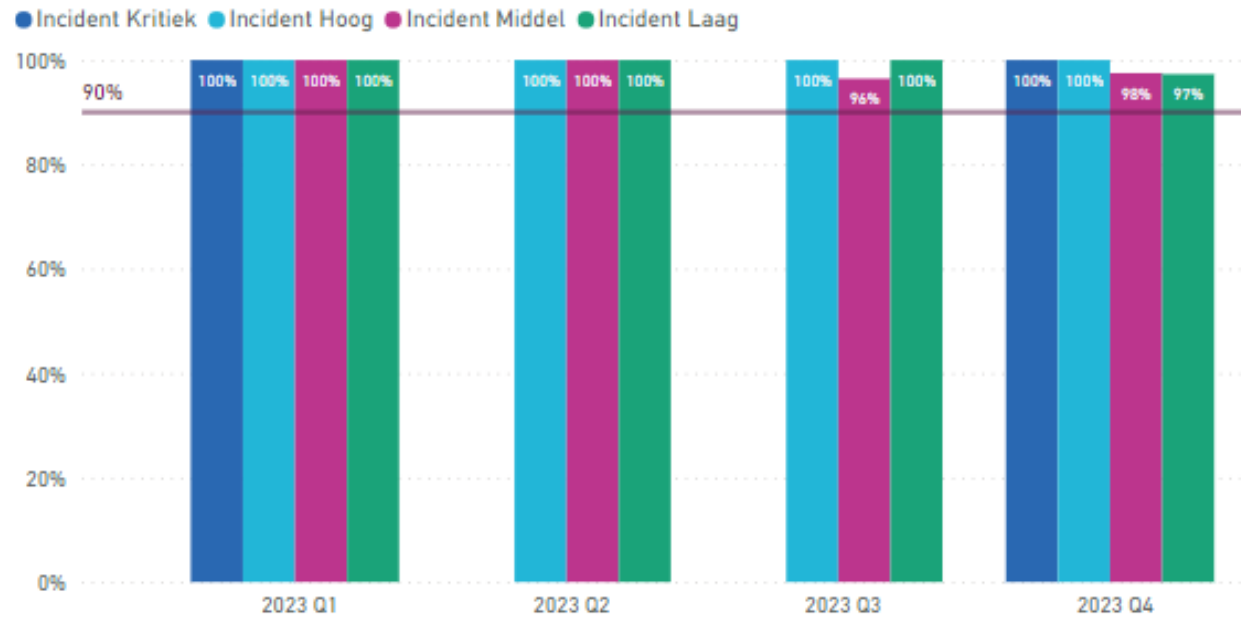
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

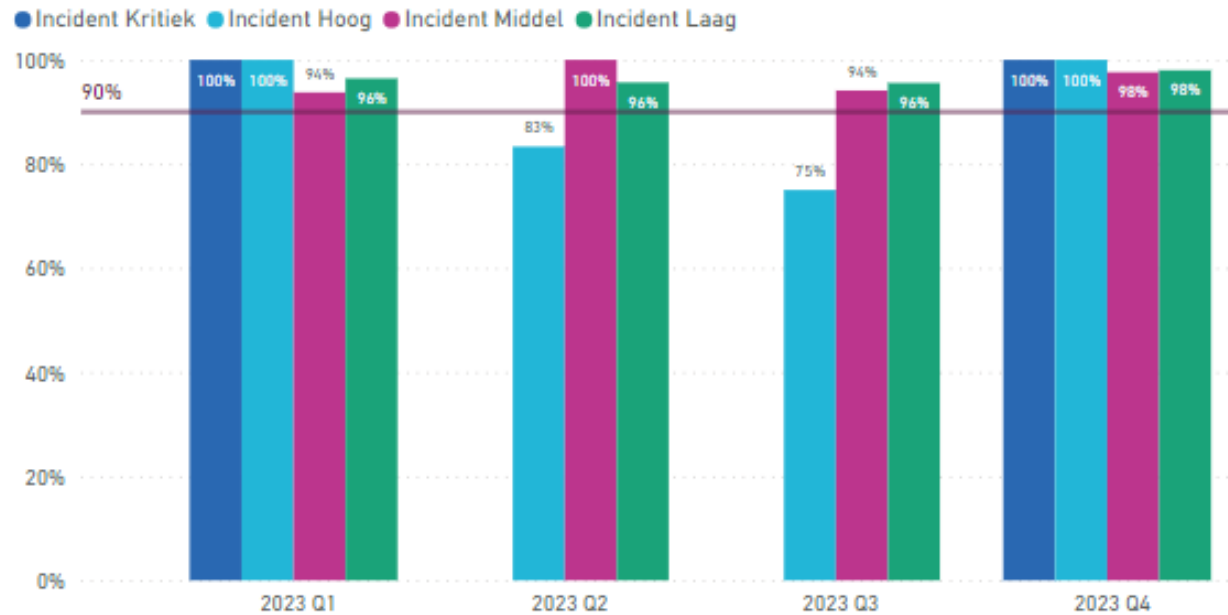
OPM. kolom met behaald prio % wordt alleen weergegeven indien incident met betreffende prio is afgerond in kwartaal.





SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

OPM. kolom met behaald prio % wordt alleen weergegeven indien incident met betreffende prio is afgerond in kwartaal.

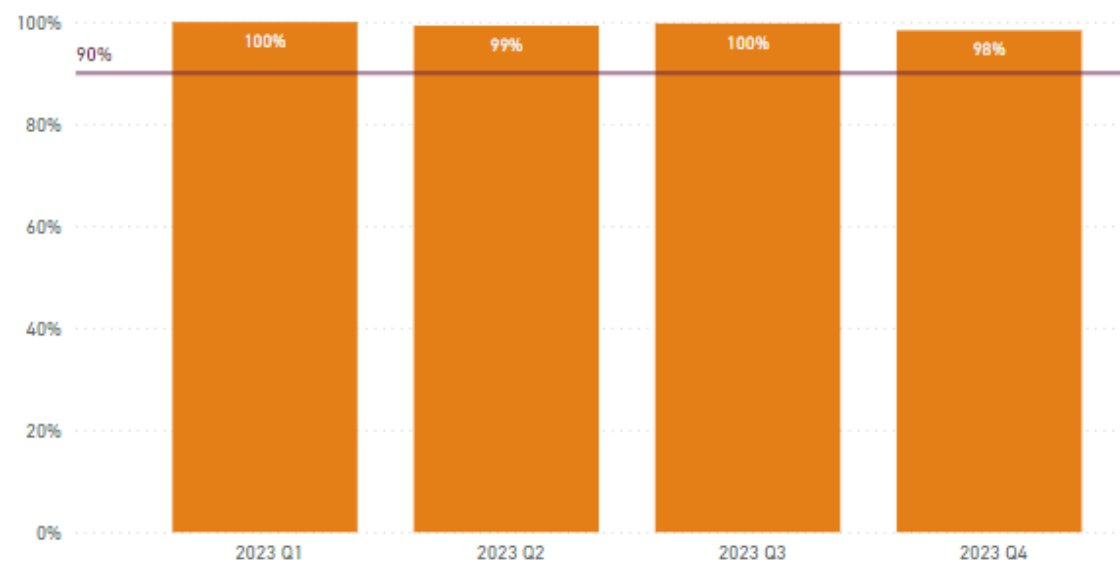




SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

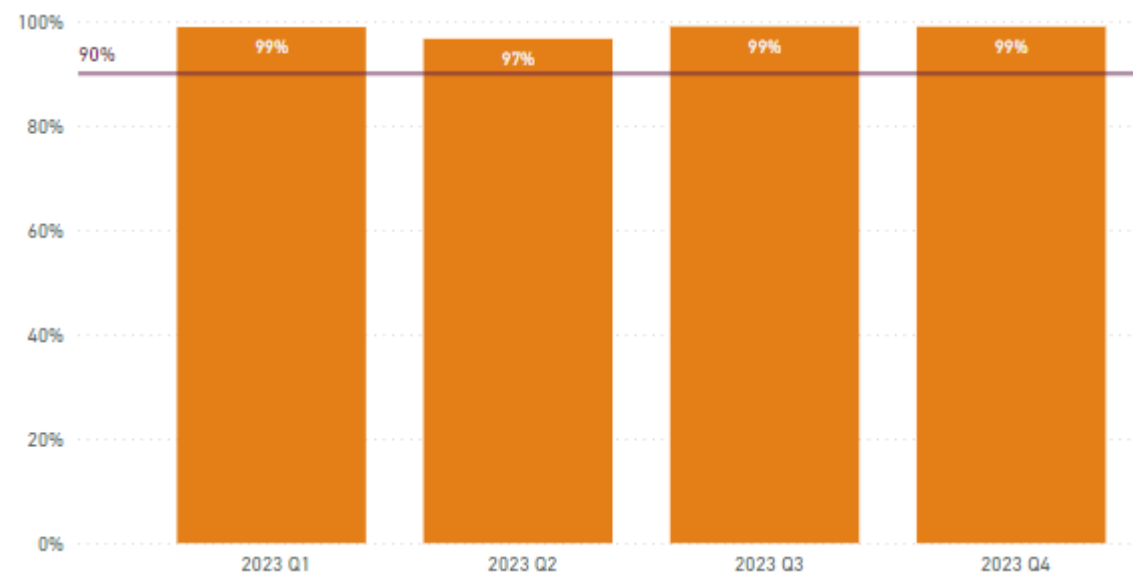
Behaald SLA% standaard wijziging verzoeken per kwartaal:

Responstijd:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

Uitvoertijd:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





Behaald SLA% beschikbaarheid

Toelichting behaald SLA% beschikbaarheid Q4 2023 diensten LIP, DSP & CAPO:

Type	Aantal	Behaald SLA%
Incident Kritiek	1	99,94%

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

Verbetermaatregel: n.v.t.

Behaald SLA% is 100% waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment. 😊

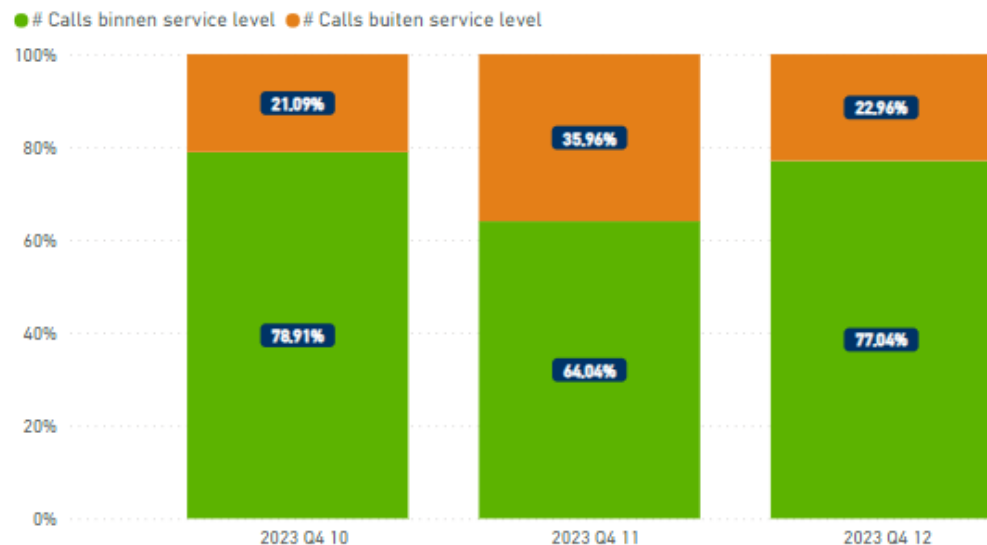
Het kritieke incident betrof een LIP storing: het P1 rapport incl. oorzaak en verbeteractie is in november opgeleverd.



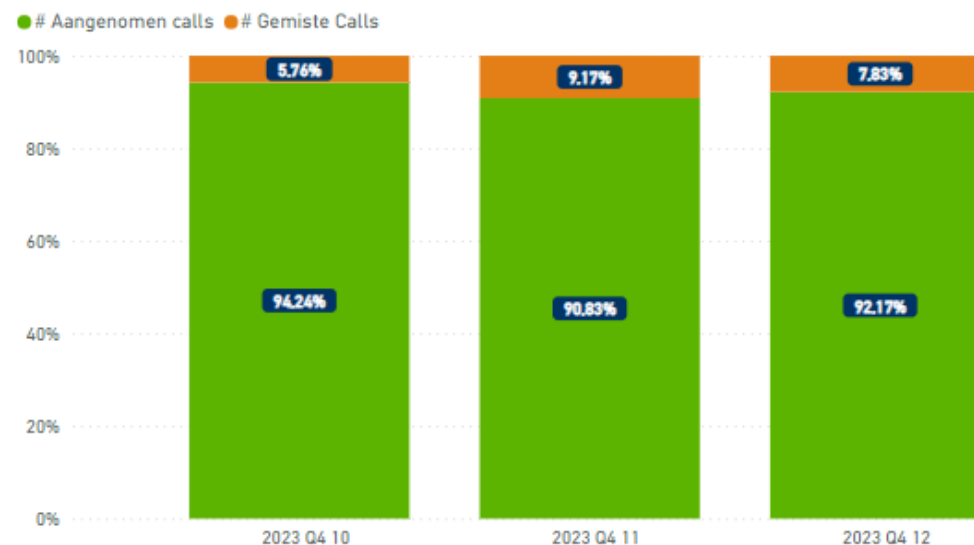


Helpdesk dienstverlening Soleo

Behaald SLA% per maand:



Aangeboden vs aangenomen calls per maand:



Maand	SLA %
Oktober	79
November	64
December	77

SLA%: in november < 70% i.v.m. onvoldoende bezetting & telefonie storing op 30/11.
Verbetermaatregelen:
 - verscherpte bewaking op Dagsturing & pool van agents uitgebreid.
 - Soleo onderzoekt of huidige leverancier juiste partner blijft voor levering stabiele telefonie dienstverlening.

Q4 2023	Aantal
Aangeboden calls	5174
Aangenomen calls	4781

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