



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

2^e Kwartaal 2022

Service 😊 team



Nieuw in de SLA rapportage



Overzicht aantallen incidenten en wijziging verzoeken acceptatieomgeving:

Vanaf Q2 2022 wordt ook gerapporteerd over de aantallen door de deelnemers ingediende incidenten en verzoeken voor wijziging voor de acceptatieomgevingen van de verschillende diensten. De acceptatieomgevingen worden niet alleen door Mijn Aansluiting, maar ook door de deelnemers gebruikt voor het testen voordat nieuwe functionaliteit live wordt gezet.

Er zijn geen SLA's van toepassing op de acceptatieomgeving en verzoeken worden op basis van best effort in behandeling genomen door het service team.





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 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 vanaf 2022 (zie bijlage 1).





Aantallen productieomgeving & 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	1	0	1	100,00%	100,00%
Incident Hoog	7	0	7	100,00%	100,00%
Incident Middel	21	1	24	96,55%	87,50%
Incident Laag	71	5	73	100,00%	95,89%
Standaard wijziging	411	12	403	98,33%	98,51%
Niet-standaard wijziging	43	7	39	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	554	25	547	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 Q2 2022.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q2 op 30 juni 2022. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q2 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 Q2 2022 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q2 2022 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





Aantallen acceptatieomgeving

Overzicht incidenten & wijzigingen Q2 2022:

Type / Aantal	Ingediend	Openstaand	Opgelost / Uitgevoerd
Incident	21	2	24
Service verzoek	79	4	77
Totaal	100	6	101

* 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 Q2 2022.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q2 op 30 juni 2022. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q2 2022. 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 Q2 2022:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Gemeld incident is binnen de afgesproken tijd opgepakt.
Incident Hoog	100,00%	Gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd opgepakt.
Incident Middel	96,55%	
Incident Laag	100,00%	Gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd opgepakt.
Standaard wijziging	98,33%	
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. 😊

Vanuit service management blijven we natuurlijk de responstijd van incidenten en wijzigingen bewaken en continu verbeteren.





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q2 2022:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Functieherstel is voor dit incident binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Hoog	100,00%	Functieherstel is voor alle incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Middel	87,50%	3 LIP incidenten: fout in berekening postcode gebieden, EAN code niet goed verwerkt in aanvragen, status aanpassing in aanvraagoverzicht niet goed verwerkt.
Incident Laag	95,89%	
Standaard wijziging	98,51%	
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

* Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregelen:

- Controle toegevoegd in berekening postcode gebieden door leverancier Spatial Insight.
- EAN code: bug in het systeem is opgelost in eerstvolgende release, maar liep vertraging op bij het testen.
- Status aanpassing: bug in systeem is opgelost in eerstvolgende release. Synchronisatie en indexatie van reeds ingediende aanvragen nam veel tijd in beslag.

Voor de overige typen incidenten en standaard wijzigingen is het SLA% behaald waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment.

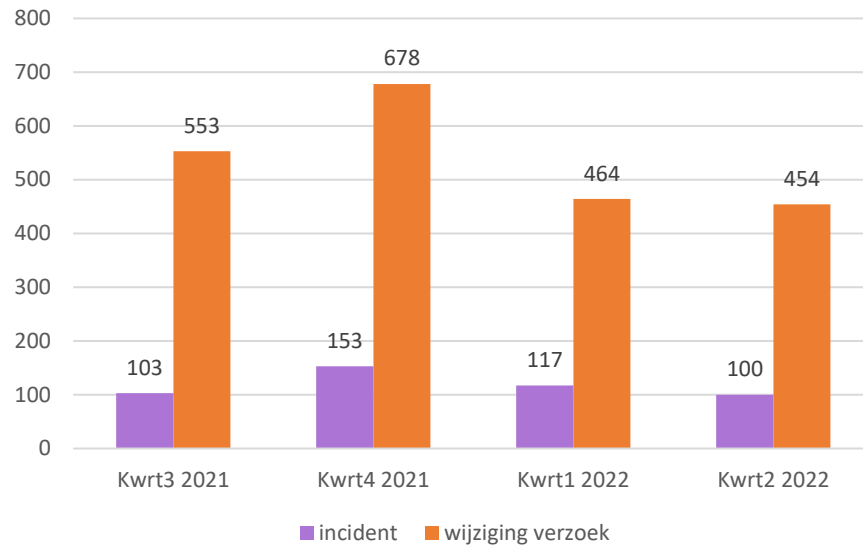




Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

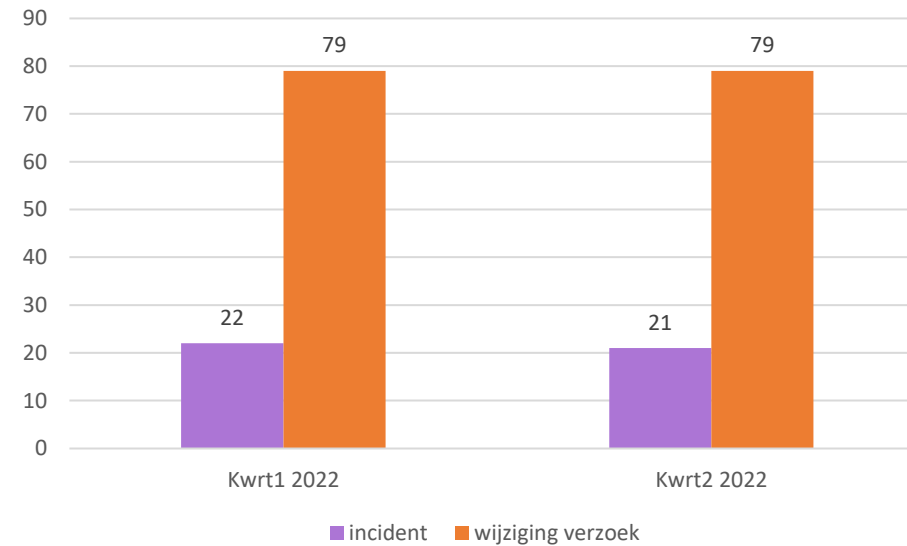
Ingediende incidenten en wijzigingen (standaard & niet-standaard) per kwartaal:

Productie: aantal incidenten & wijziging verzoeken ingediend



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

Acceptatie: aantal incidenten & wijziging verzoeken ingediend



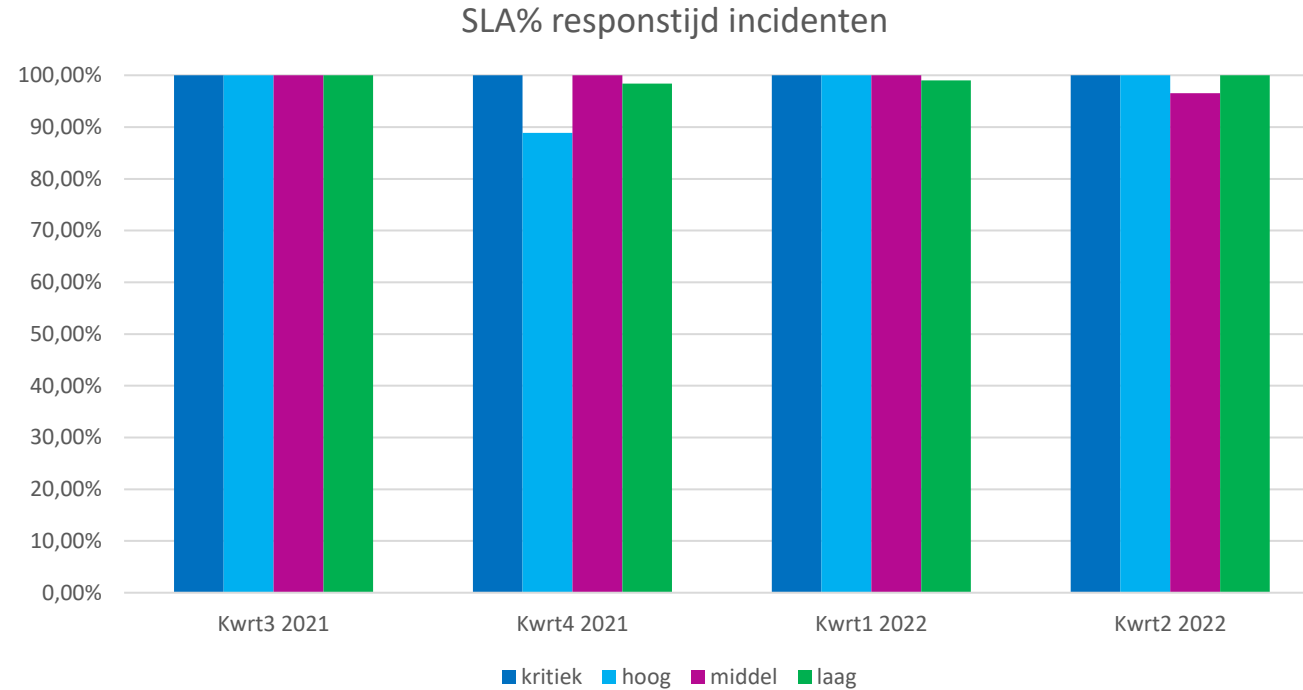
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



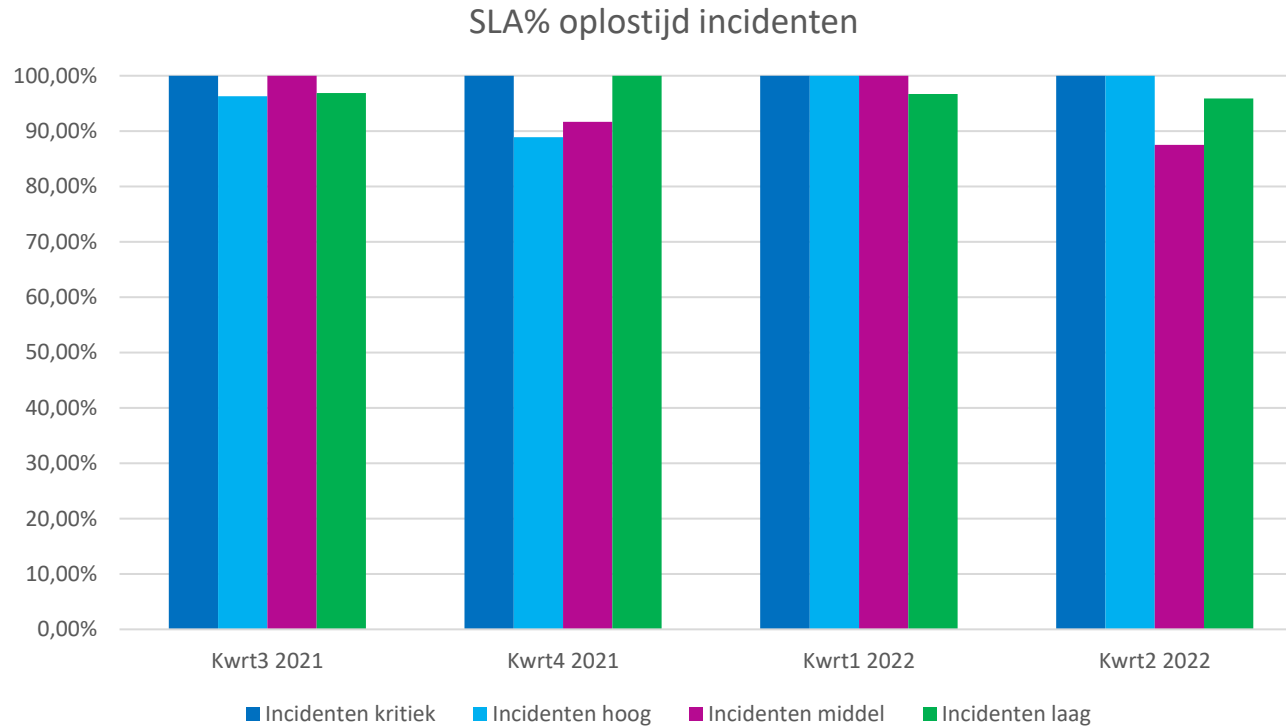
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

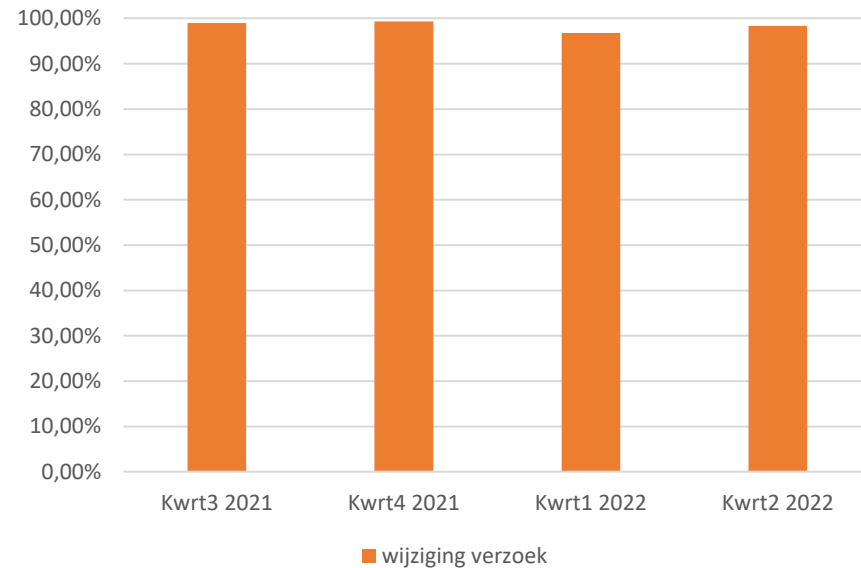




SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

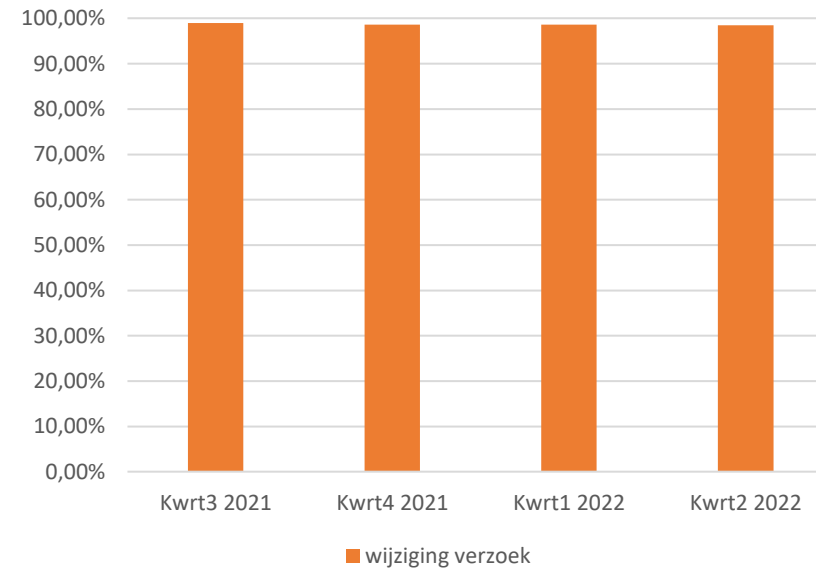
Behaald SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken per kwartaal:

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 Q2 2022 diensten LIP, DSP & CAPO:

Type	Aantal	Behaald SLA%
Incident Kritiek	1	99,91%

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

Verbetermaatregel: n.v.t.

Betreft P1 incident op DSP: P1 RCA rapportage opgeleverd. Oorzaak was bug in SAP.

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

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



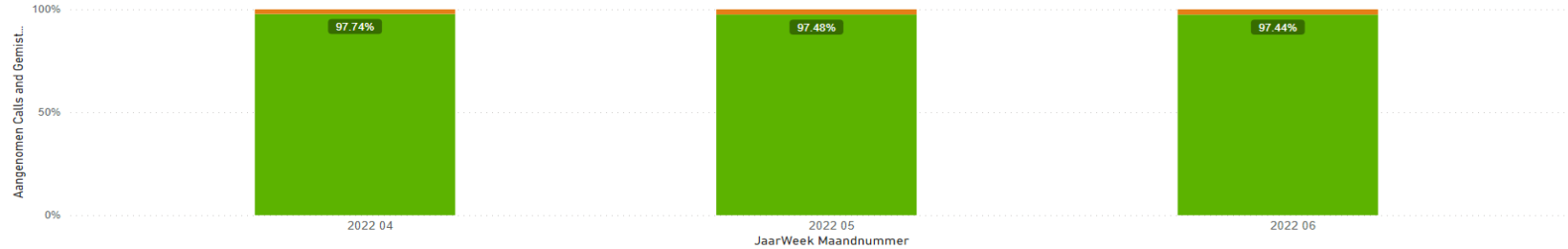


Helpdesk dienstverlening Soleo

Aangeboden calls vs aangenomen calls Q2 2022 per maand:

Totaal aantal calls

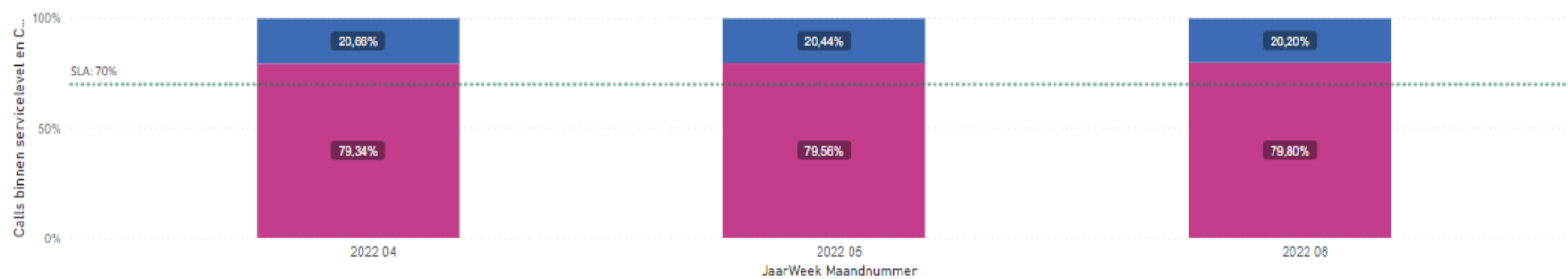
● Aangenomen Calls ● Gemiste Calls



Q2 2022	Aantal
Aangeboden calls	6057
Aangenomen calls	5697

Behaald SLA% Q2 2022 per maand:

● Calls binnen servicelevel ● Calls buiten servicelevel



Maand	SLA %
April	81
Mei	80
Juni	80

SLA% is t.o.v. Q1 verbeterd van 70% naar 80% en is nu ruim boven de 70%.

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