



**mijn aansluiting**

# **SLA rapportage**

## **Dienstverlening Mijn Aansluiting**

1<sup>e</sup> Kwartaal 2021

Service 😊 team



# SLA rapportage en uitgangspunten

## SLA (Service Level Agreement) rapportage:

- Betreft een bredere IT-dienstverlening dan afgesproken in de DVO met de Netbeheerders en geeft inzicht in de totale IT-dienstverlening van Mijn Aansluiting incl. die aan de aannemers en combi organisaties. In Q1 2021 is ook de CAPO dienstverlening meegenomen.
- 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 steeds weer verbeteren van onze dienstverlening. In Q1 van 2021 zijn de KPI's scherper gesteld waar mogelijk (zie bijlage 1). Tevens zullen deze aangescherpte KPI's worden meegenomen in de nieuwe DVO met de Netbeheerders.

## Uitgangspunten:

- 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 geen KPI's van toepassing.
- De KPI's in Jira Servicedesk zijn op eenduidige wijze geregistreerd en wijken hiermee af van de meerduidige KPI's zoals aangegeven in de huidige DVO (zie bijlage 1).





# Aantallen & behaald SLA%

Overzicht incidenten & (standaard) service verzoeken Q1 2021 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	87,50%	100,00%
Incident Middel	24	3	20	95,00%	75,00%
Incident Laag	193	16	177	98,87%	97,74%
Standaard service verzoek	485	26	455	97,57%	97,12%
Niet-standaard service verzoek	58	6	49	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	768	51	709	n.v.t.	n.v.t.

\* Aantallen betreffen alleen de productieomgevingen van de verschillende diensten.

## Toelichting tabel:

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard service verzoeken door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en helpdesk in Q1 2021. Het hogere aantal t.o.v. Q4 2020 wordt voor een groot deel veroorzaakt door CAPO en PowerBI service verzoeken. Tevens zijn er meer incidenten ingediend voor LIP en service verzoeken voor zowel DSP als LIP.
- **Openstaand:** het aantal openstaande tickets in Q1 2021. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q1 2021. 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 2021 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q1 2021 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





# Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

## Toelichting behaald SLA% responstijd Q1 2021:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	<b>87,50%</b>	Betreft 1 incident: issue binnen 10 minuten al opgelost, waarbij de responstijd in Jira niet goed geregistreerd werd.
Incident Middel	95,00%	
Incident Laag	98,87%	
Standaard service verzoek	97,57%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

\* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregel:

- Beheer: check op juiste registratie responstijd bij oplossen incident binnen gestelde responstijd.





# Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q1 2021:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	100,00%	
Incident Middel	<b>75,00%</b>	Betreft 5 incidenten: 4 x LIP en 1 x DSP
Incident Laag	97,74%	
Standaard service verzoek	97,12%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

\* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregelen:

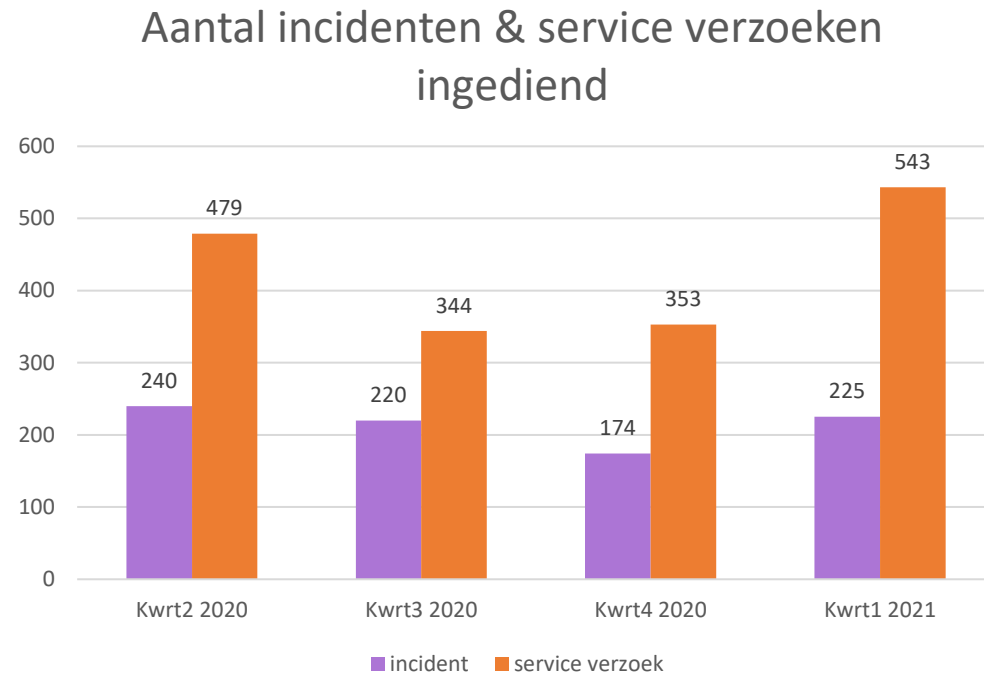
- Toeleverancier SAP: escalatie i.v.m. te lange doorlooptijden uitvoeren service requests. Extra monitoring bij SAP op ingediende tickets van Mijn Aansluiting.
- Onderzoek retry mechanisme benodigd.





# Aantal ingediende incidenten en service verzoeken

Ingediende incidenten & (standaard) service verzoeken per kwartaal:



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





# SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



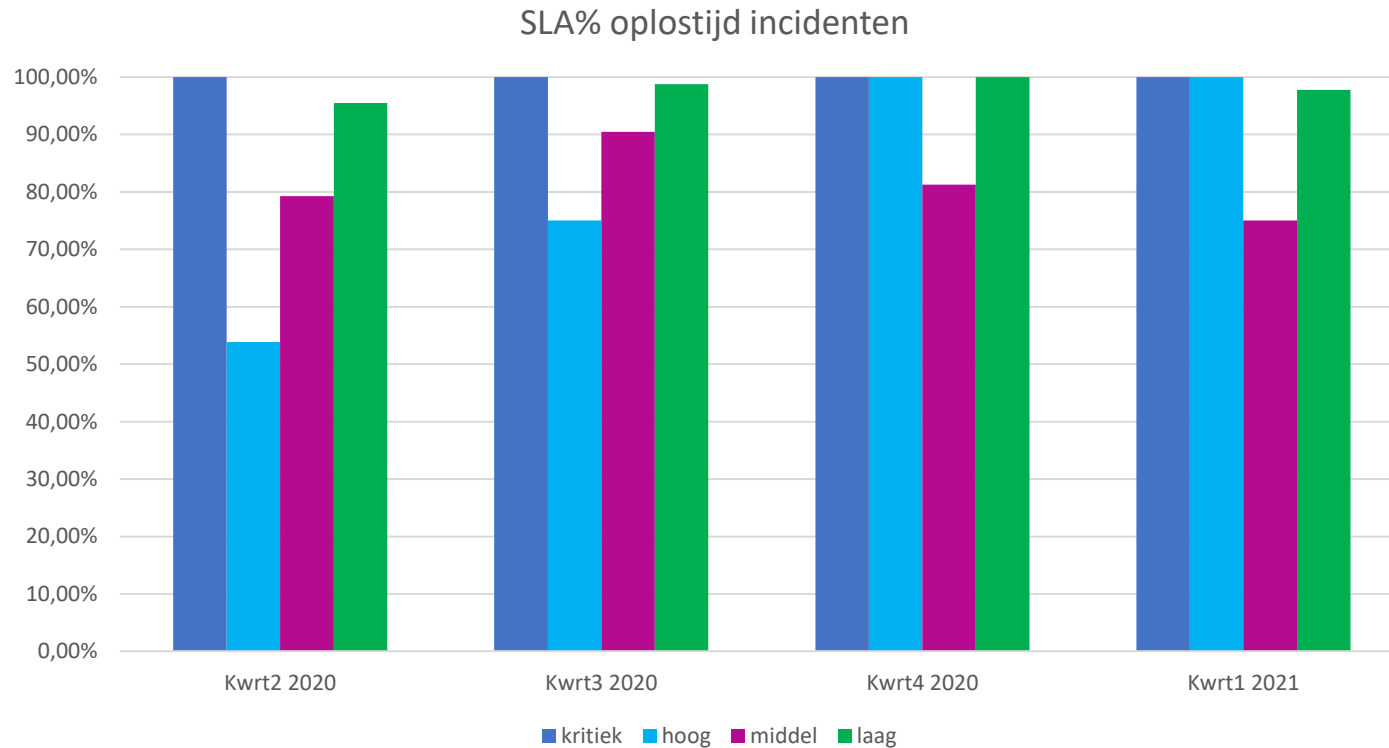
*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





# SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*



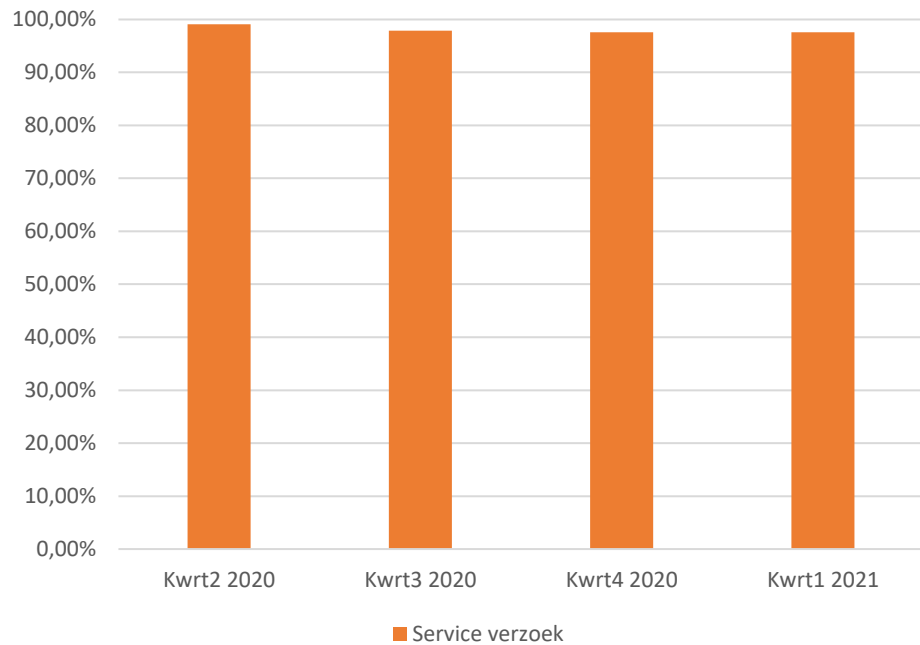




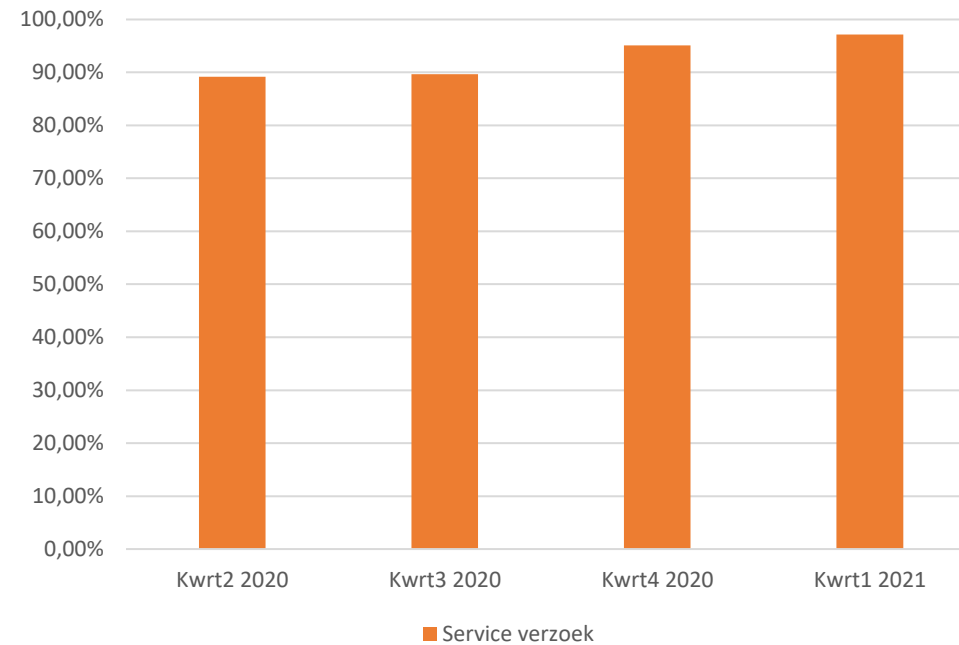
# SLA% respons- en uitvoertijd standaard serviceverzoeken

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

SLA% **respons**tijd standaard service verzoeken



SLA% **uitvoert**ijd standaard service verzoeken



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*

*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





## Bijlage 1. Support window en KPI's

- Support window: 08.00 – 18.00 uur op werkdagen

- KPI's incidenten zoals afgesproken in **DVO**:

Prio	Responstijd	Oplostijd: T = tijdelijk, S = Structureel
Kritiek	30 minuten (support window) 30 minuten (buiten support window, binnen eerstvolgend support window)	<b>T: 4 uur</b> S: 80% < 1 werkdag 100% < 4 werkdagen
Hoog	1 uur (support window) 1 uur (buiten support window, binnen eerstvolgend support window)	<b>T: 8 uur</b> S: 80% < 5 werkdagen 100% < 10 werkdagen
Middel	8 uur (support window) Volgende werkdag (buiten support window)	80% < 10 werkdagen 100% < 30 werkdagen
Laag	Binnen 2 werkdagen	Datum wordt overeengekomen

- KPI's incidenten in nieuwe DVO en zoals ingesteld in Jira Servicedesk:

Prio	Responstijd	Oplostijd herstel functionaliteit
Kritiek	30 minuten	4 uur
Hoog	1 uur	8 uur
Middel	10 uur => <b>aangepast naar 8 uur</b>	50 uur
Laag	20 uur => <b>aangepast naar 15 uur</b>	300 uur => <b>aangepast naar 200 uur</b>

- KPI standaard wijzigingen in nieuwe DVO en Jira Servicedesk:

	Responstijd	Uitvoertijd
<b>DVO</b>	2 werkdagen	Conform afspraak aanvrager
<b>Jira Servicedesk</b>	20 uur => <b>aangepast naar 15 uur</b>	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 <b>alle</b> deelnemers.
Hoog (H)	CAPO niet bereikbaar voor <b>enkele</b> 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.

- PowerBI  
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**