



**mijn aansluiting**

# **SLA rapportage**

## **Dienstverlening Mijn Aansluiting**

3<sup>e</sup> Kwartaal 2022

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 Q3 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	6	0	6	83,33%	83,33%
Incident Middel	11	2	10	100,00%	90,00%
Incident Laag	27	3	29	97,50%	93,10%
Standaard wijziging	400	22	391	100,00%	99,23%
Niet-standaard wijziging	39	4	43	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	483	31	479	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 Q3 2022.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q3 op 30 september 2022. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q3 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 Q3 2022 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q3 2022 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





# Aantallen acceptatieomgeving

## Overzicht incidenten & wijzigingen Q3 2022:

Type / Aantal	Ingediend	Openstaand	Opgelost / Uitgevoerd
Incident	12	1	13
Service verzoek	65	9	60
Totaal	77	10	73

\* 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 Q3 2022.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q3 op 30 september 2022. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q3 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 Q3 2022:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Geen kritieke incidenten gemeld.
Incident Hoog	<b>83,33%</b>	LIP incident: foutmelding bij indienen aanvraag veroorzaakt door issue met polygonentool.
Incident Middel	100,00%	Gemelde incidenten zijn allemaal binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Laag	97,50%	Gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Standaard wijziging	100,00%	Ingediende verzoeken zijn allemaal binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

\* Norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregel:

- Beheer: blijvende aandacht voor bewaking ingediende incidenten, zodat check op SLA responstijd goed wordt uitgevoerd. Ticket is binnen de afgesproken responstijd in behandeling genomen, maar SLA% niet gehaald omdat ticket 1 minuut te laat administratief was bijgewerkt.

Voor de overige typen incidenten en standaard wijzigingen wordt voldaan aan de commitment in de DVO.





# Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q3 2022:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Geen kritieke incidenten gemeld.
Incident Hoog	<b>83,33%</b>	LIP incident: foutmelding bij indienen aanvraag veroorzaakt door issue met polygonentool.
Incident Middel	90,00%	Functieherstel is voor de gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Laag	93,10%	Functieherstel is voor de gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Standaard wijziging	99,23%	Uitvoertijd voor de ingediende verzoeken is binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

\* Norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregel:

- Beheer: blijvende aandacht voor bewaking ingediende incidenten, zodat check op SLA functie hersteltijd goed wordt uitgevoerd. Functionaliteit was binnen 4,5 uur hersteld, dus binnen SLA voor prio “hoog”, maar SLA% niet gehaald omdat ticket administratief niet tijdig was bijgewerkt.

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

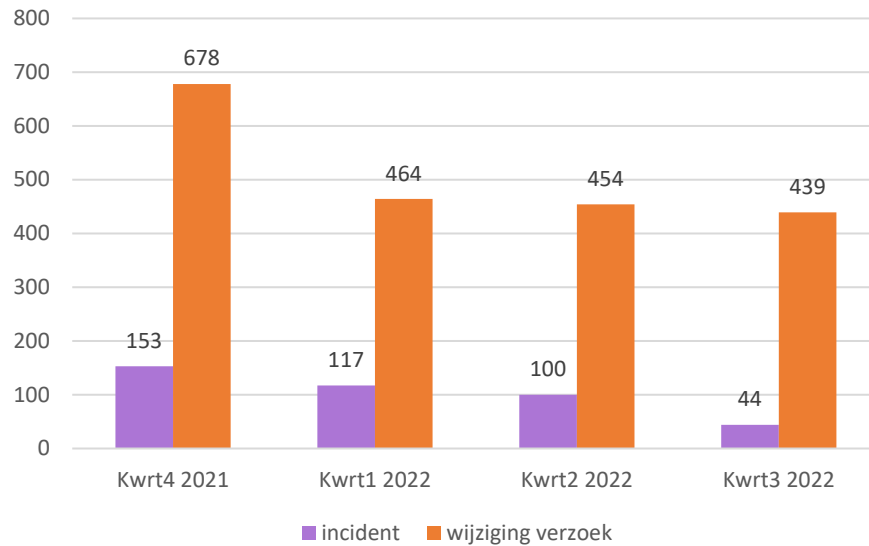




# Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

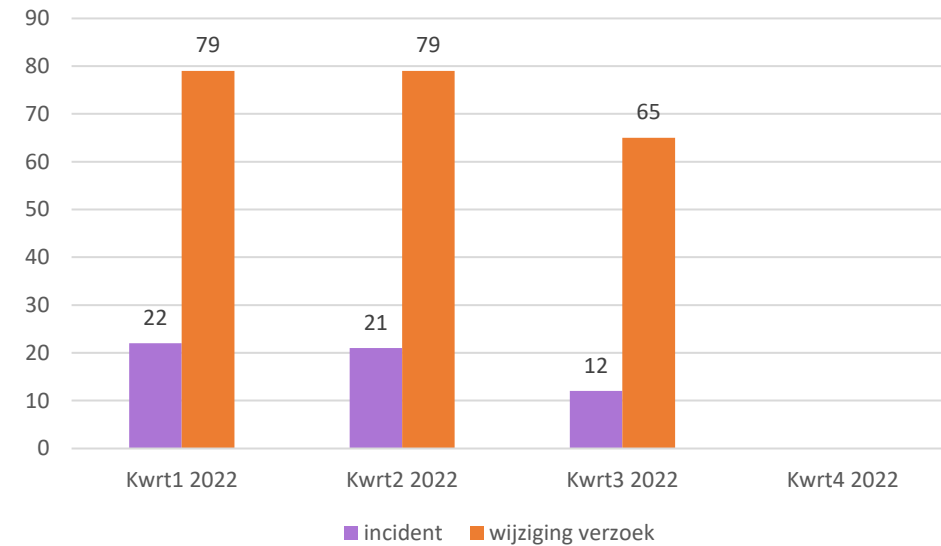
Ingediende incidenten en wijzigingen (standaard & niet-standaard) per kwartaal:

**Productie:** aantal incidenten & wijziging verzoeken ingediend



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*

**Acceptatie:** aantal incidenten & wijziging verzoeken ingediend



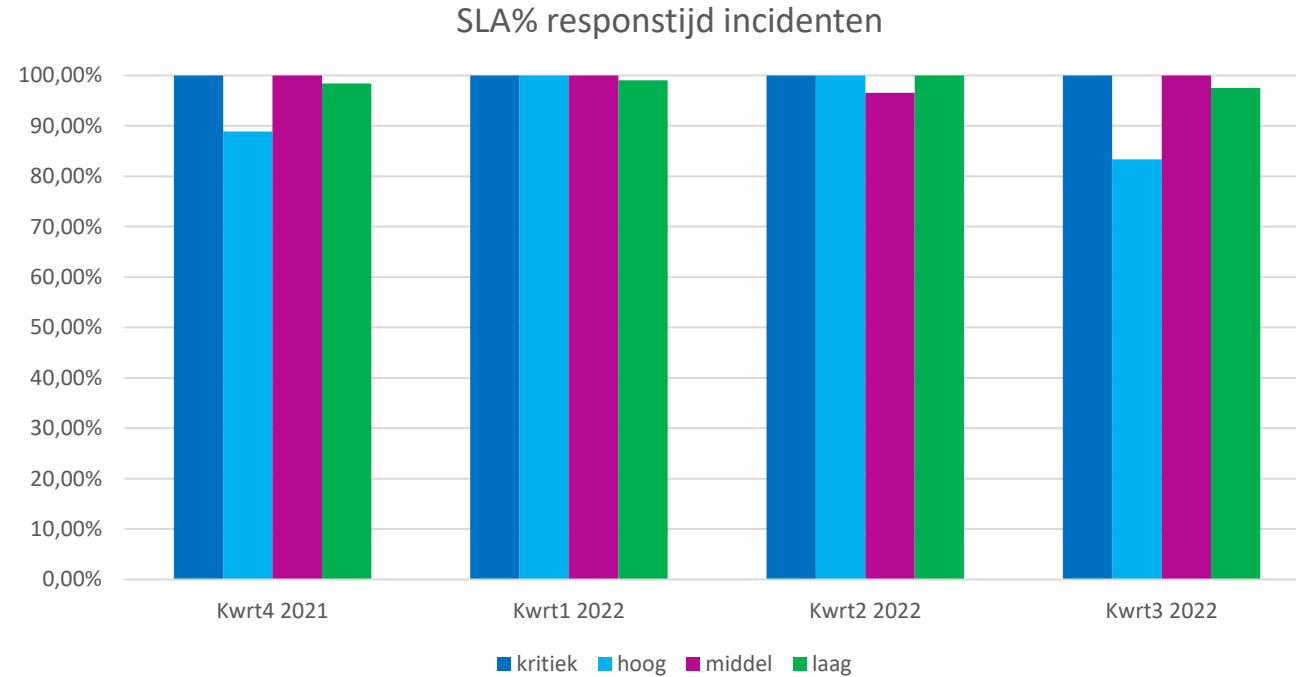
*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





# SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*

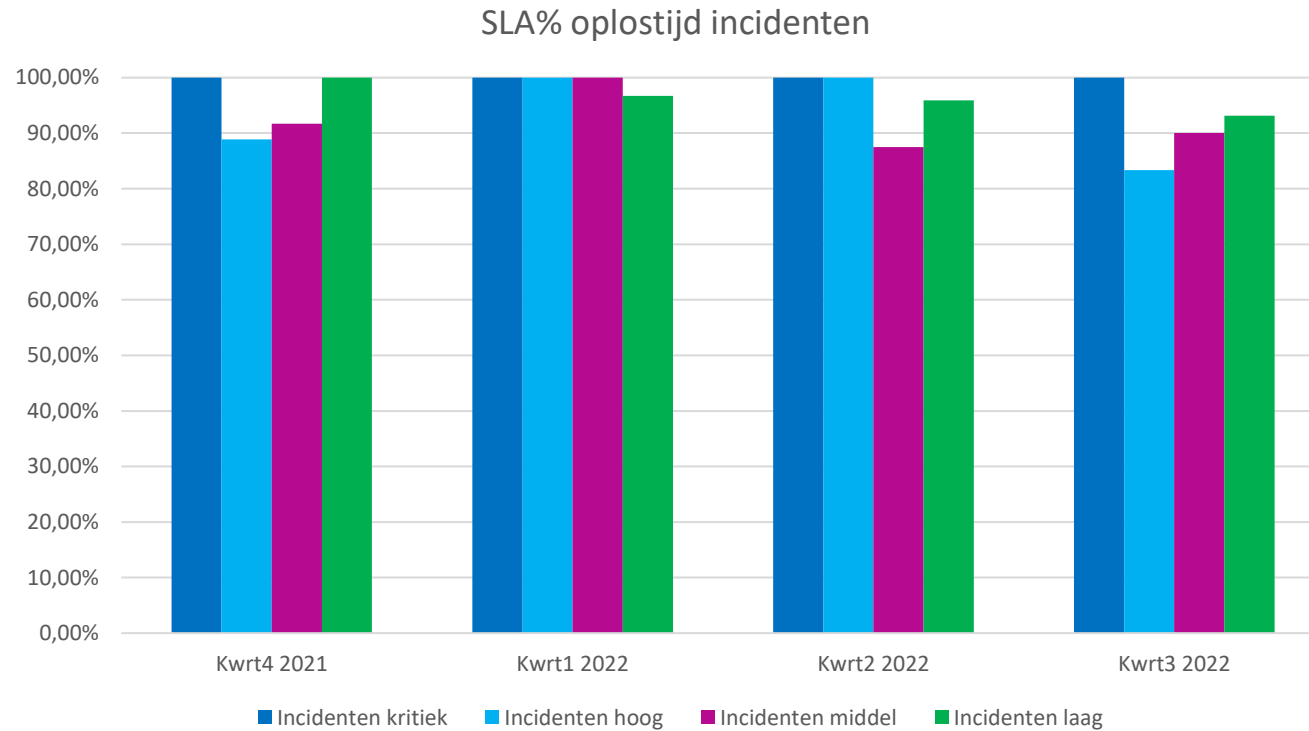






# SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*

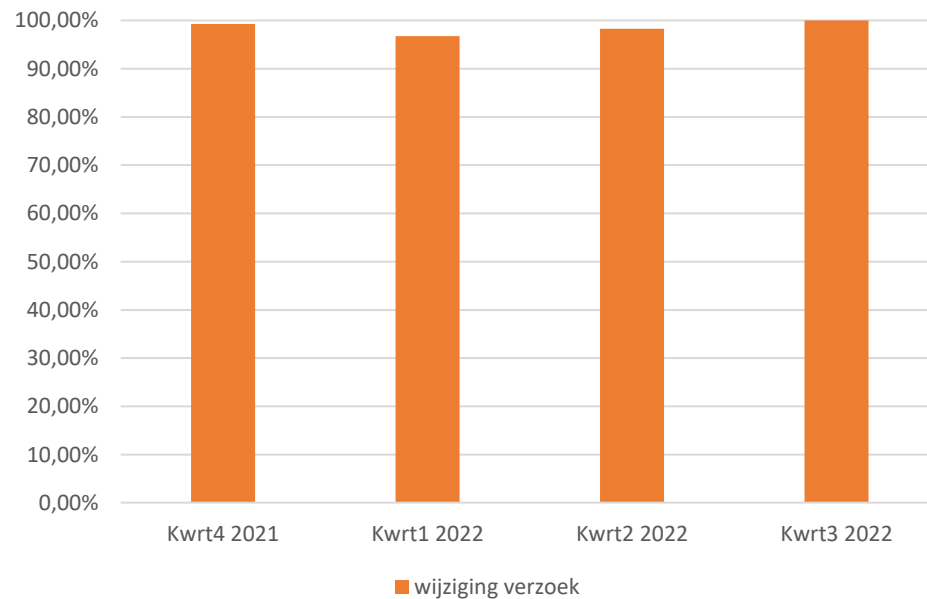




# SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

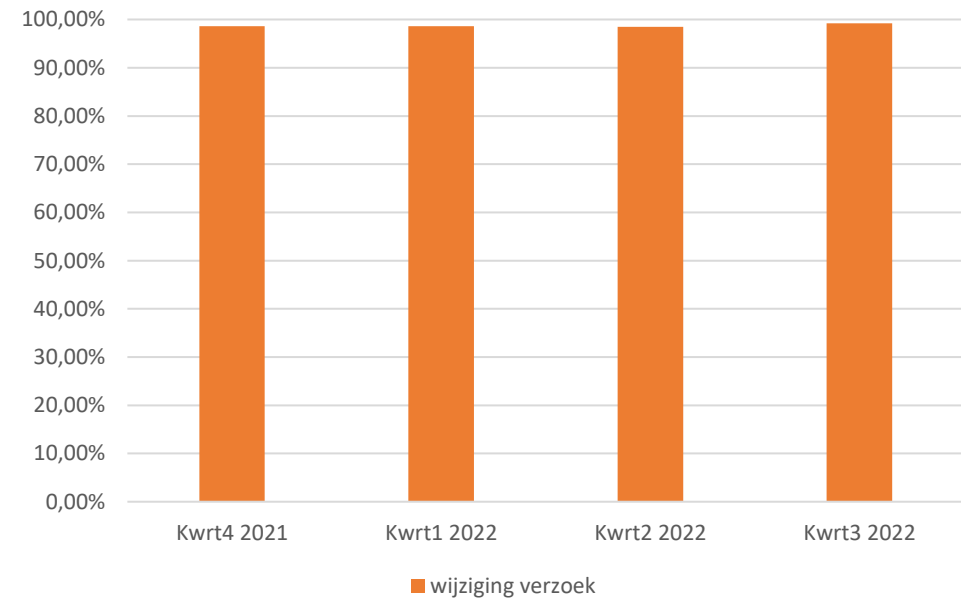
Behaald SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken per kwartaal:

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 Q3 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. 😊

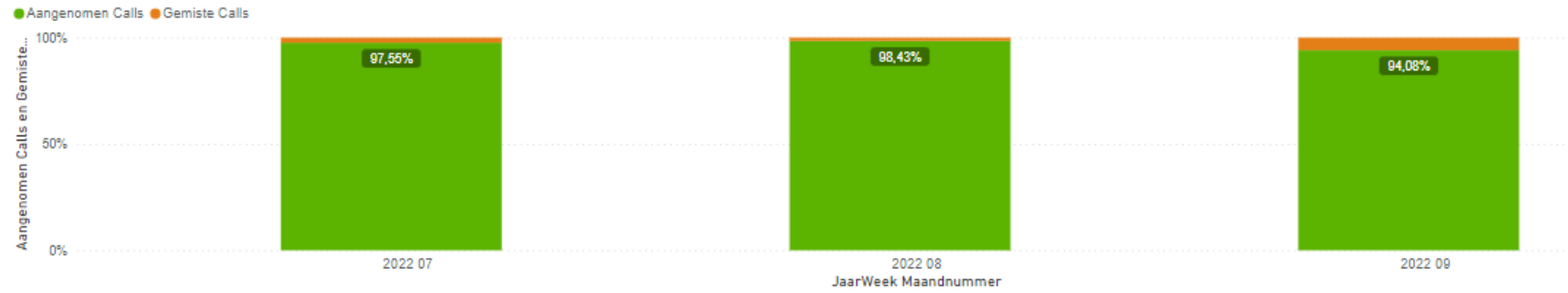
Vanzelfsprekend blijven we vanuit service management de beschikbaarheid van onze dienstverlening bewaken.





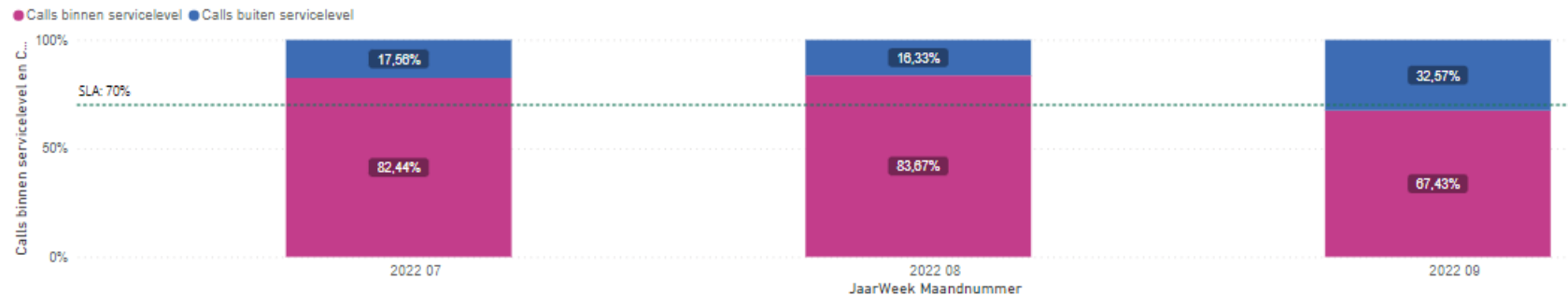
# Helpdesk dienstverlening Soleo

Aangeboden calls vs aangenomen calls Q3 2022 per maand:



Q3 2022	Aantal
Aangeboden calls	6171
Aangenomen calls	5954

Behaald SLA% Q3 2022 per maand:



Maand	SLA %
Juli	82
Augustus	84
September	69

SLA% in september is < 70% i.v.m.

- 5/9 Storing telefoniesysteem Soleo => verbeteren verdeling projecten over beschikbare channels. en extra belverkeer op
- 12/9 Algehele Kadasterstoring
- 29/9 Storing polygonentool

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 <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.

- 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**