



**mijn aansluiting**

# **SLA rapportage**

## **Dienstverlening Mijn Aansluiting**

4<sup>e</sup> Kwartaal 2020

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.
- 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 kunnen we als Mijn Aansluiting sturen op het steeds weer verbeteren van onze dienstverlening en in 2021 realistische normen en meetbare KPI's afspreken in de 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). Zie overzicht bijlage 1
- 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 DVO. Zie overzicht bijlage 1.





# Aantallen & behaald SLA%

Overzicht incidenten & (standaard) service verzoeken Q4 2020 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	3	0	3	100,00%	100,00%
Incident Middel	19	3	16	87,50%	81,25%
Incident Laag	152	5	147	100,00%	100,00%
Standaard service verzoek	310	21	287	97,55%	95,10%
Niet-standaard service verzoek	43	1	42	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	527	30	495	n.v.t.	n.v.t.

## *Toelichting tabel:*

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard service verzoeken door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en helpdesk in Q4 2020.
- **Openstaand:** het aantal openstaande tickets in Q4 2020. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q4 2020. 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 2020 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q4 2020 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





# Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

## Toelichting behaald SLA% responstijd Q4 2020:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	100,00%	
Incident Middel	<b>87,50%</b>	Betreft 2 incidenten: LIP en Power BI. Deze zijn te laat in behandeling genomen.
Incident Laag	100,00%	
Standaard service verzoek	97,55%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

\* Voorlopig gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregel:

- Beheer: meer focus op de prioriteit van ingediende incidenten en de daarbij behorende responstijd.





# Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q4 2020:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	100,00%	
Incident Middel	<b>81,25%</b>	Betreft 1 x LIP en 2 x PowerBI incident: 2 x functioneel hersteltijd wel gehaald, maar niet juist geregistreerd.
Incident Laag	100,00%	
Standaard service verzoek	95,10%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

\* Voorlopig gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregelen:

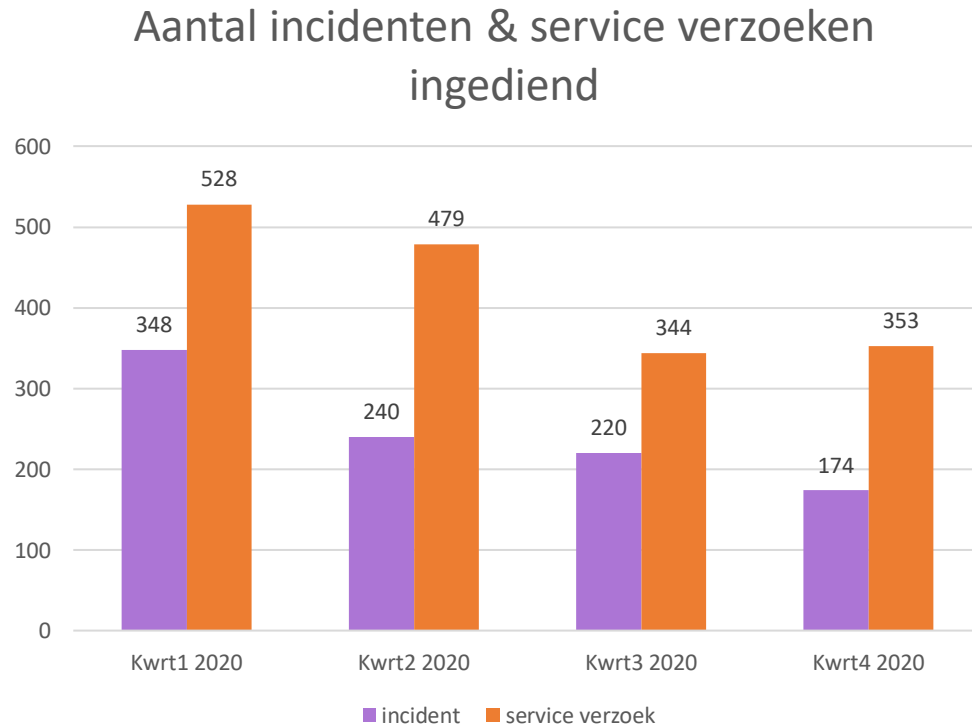
- Rapportage omgeving (PowerBI): dataverlading is afgestemd met Xaris en vindt plaats op de maandagen.
- Beheer: extra aandacht voor registratie uitvoertijd incidenten prio middel.





# Aantal ingediende incidenten en service verzoeken

Ingediende incidenten & (standaard) service verzoeken per kwartaal:



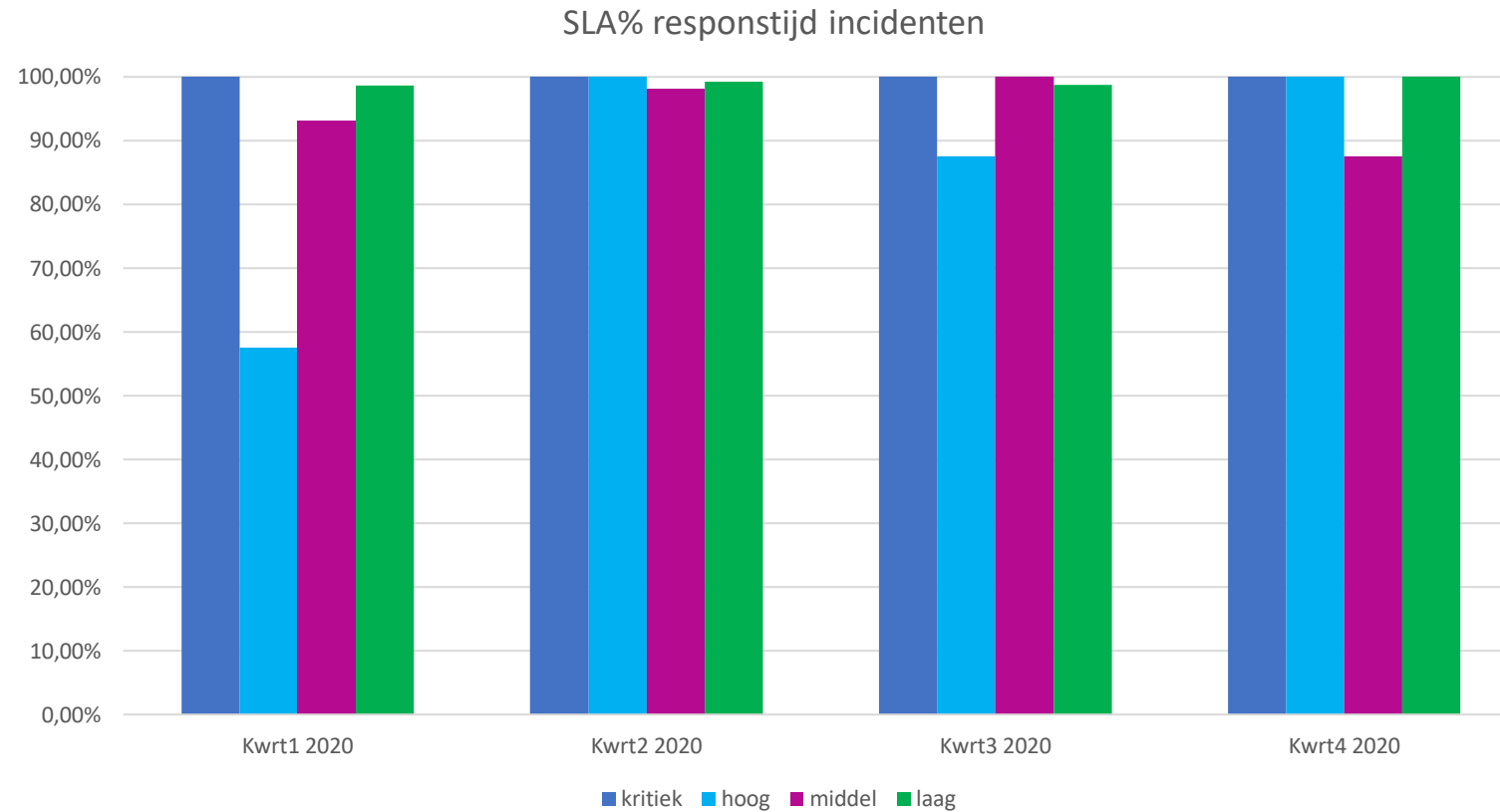
*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





# SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



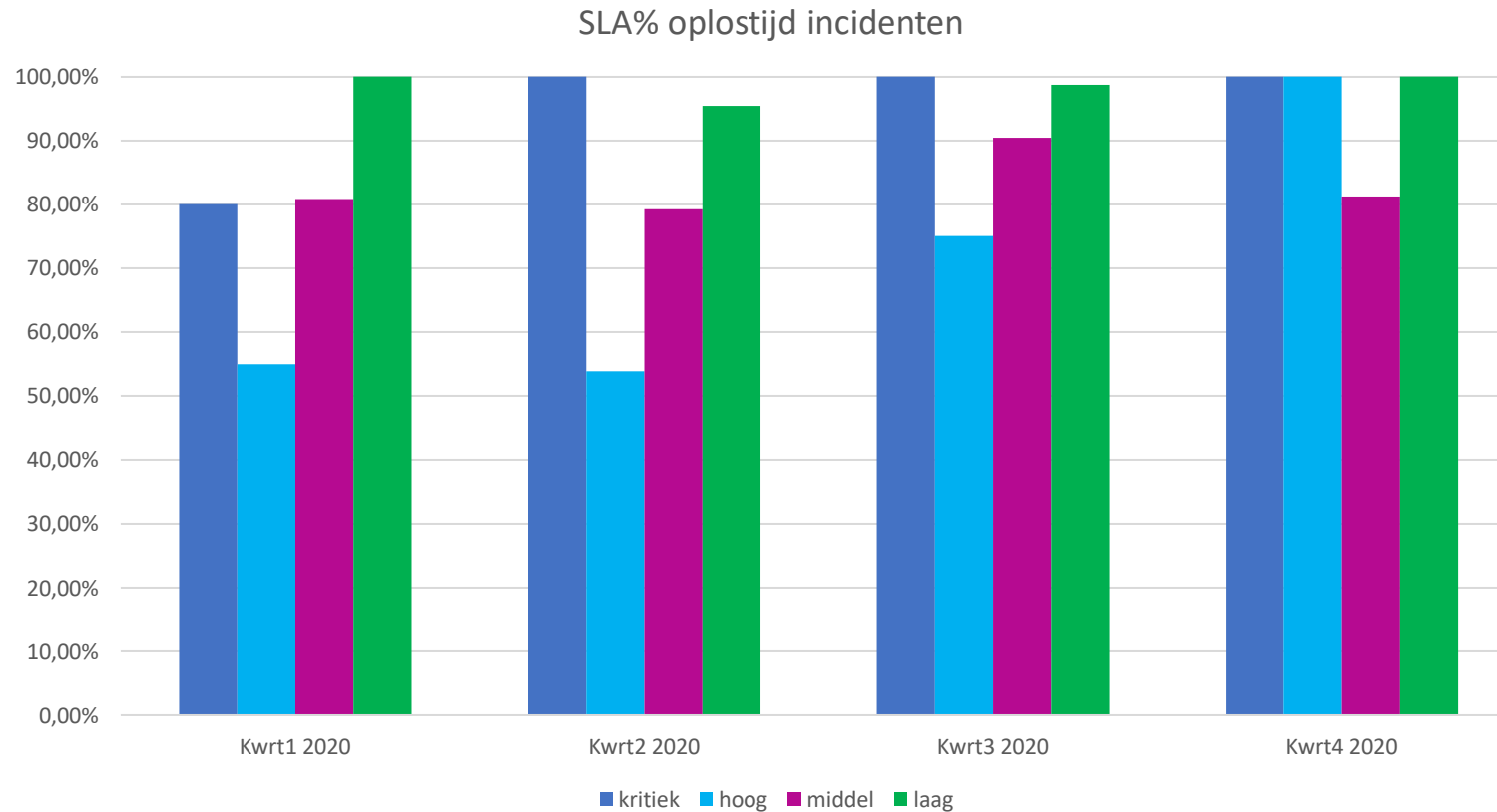
*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





# SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*

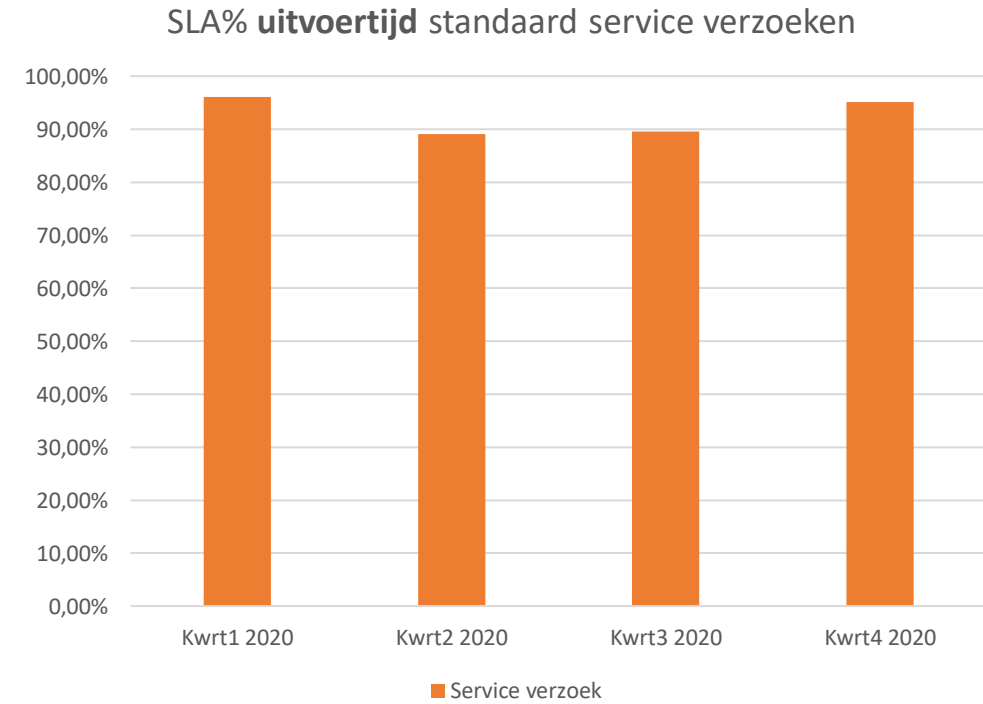
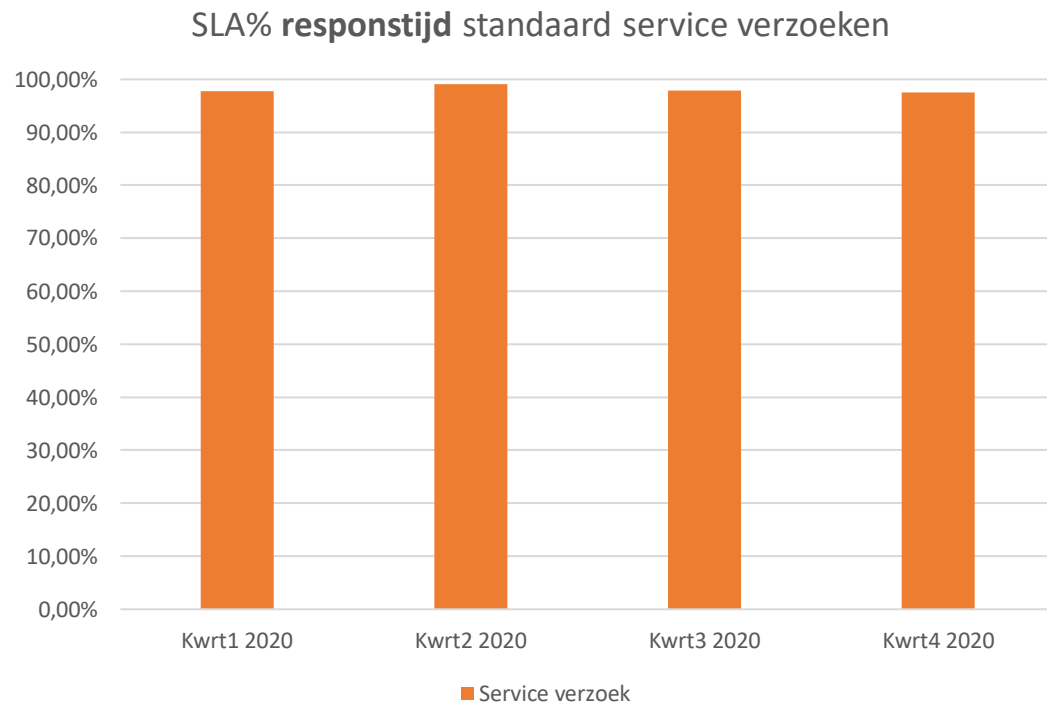






# SLA% respons- en uitvoertijd standaard serviceverzoeken

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



*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 ingesteld in **Jira Servicedesk**:

Prio	Responstijd	Oplostijd herstel functionaliteit
Kritiek	30 minuten	4 uur
Hoog	1 uur	8 uur
Middel	10 uur	50 uur
Laag	20 uur	300 uur

- KPI standaard wijzigingen in DVO en Jira Servicedesk:

	Responstijd	Uitvoertijd
<b>DVO</b>	2 werkdagen	Conform afspraak aanvrager
<b>Jira Servicedesk</b>	20 uur	50 uur





## Bijlage 2. Prioritering incidenten o.b.v. impact

- 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.

- Rapportage omgeving

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





**mijn aansluiting**