



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

3^e 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.
- 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. De vanaf 2021 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) wijzigingen Q3 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	27	0	27	100,00%	96,30%
Incident Middel	13	0	14	100,00%	100,00%
Incident Laag	63	6	64	100,00%	96,88%
Standaard wijziging	512	26	506	98,80%	99,01%
Niet-standaard wijziging	41	10	48	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	656	42	659	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 wijzigingen door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en helpdesk in Q3 2021.
- **Openstaand:** het aantal openstaande tickets in Q3 2021. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q3 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 Q3 2021 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q3 2021 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.

Opmerking:

- **Aantal Kritiek:** 30 augustus/1 september was er een kritiek incident in de DSP dienstverlening. Deze is onterecht als "Hoog" geregistreerd en daarom in het overzicht niet te zien als zijnde "Incident Kritiek". SLA op respons- en oplostijd is gehaald op basis van KPI behorend bij een kritiek incident.





Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% responstijd Q3 2021:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	100,00%	
Incident Middel	100,00%	
Incident Laag	100,00%	
Standaard wijziging	98,80%	
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t. door behaald SLA% > 90%, waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment. 😊
Vanzelfsprekend blijven we vanuit service management de responstijden bewaken en continu verbeteren.





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q3 2021:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	96,30%	
Incident Middel	100,00%	
Incident Laag	96,88%	
Standaard wijziging	99,01%	
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

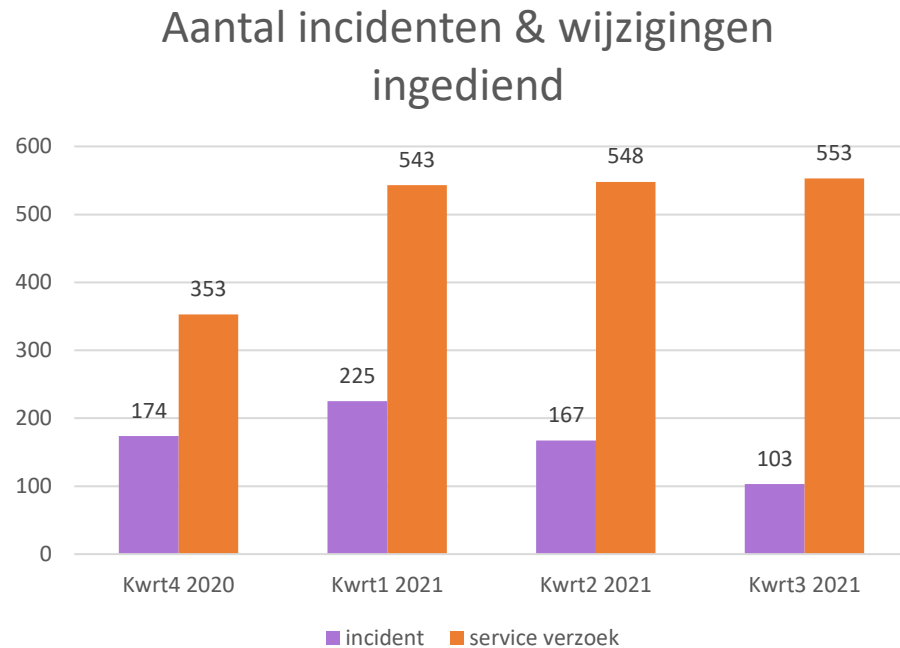
Verbetermaatregel: n.v.t. door behaald SLA% > 90%, waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment. 😊
Vanzelfsprekend blijven we vanuit service management de oplos- en uitvoertijden bewaken en continu verbeteren.





Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

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



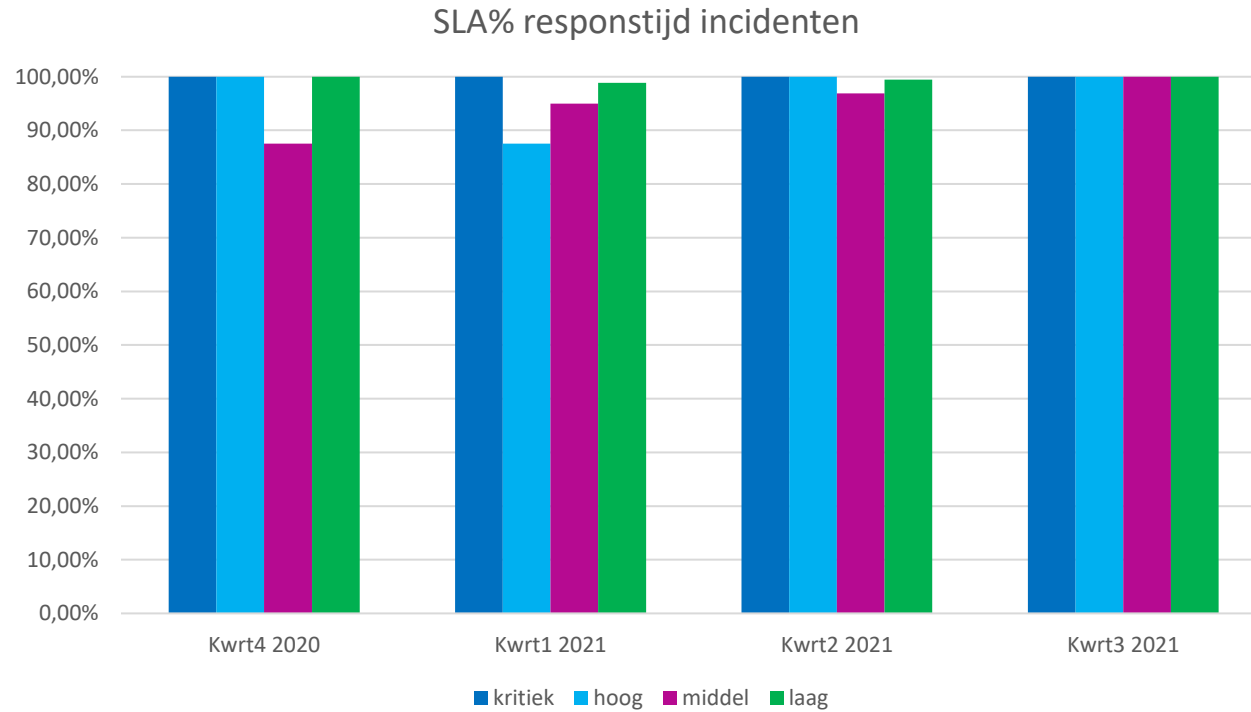
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



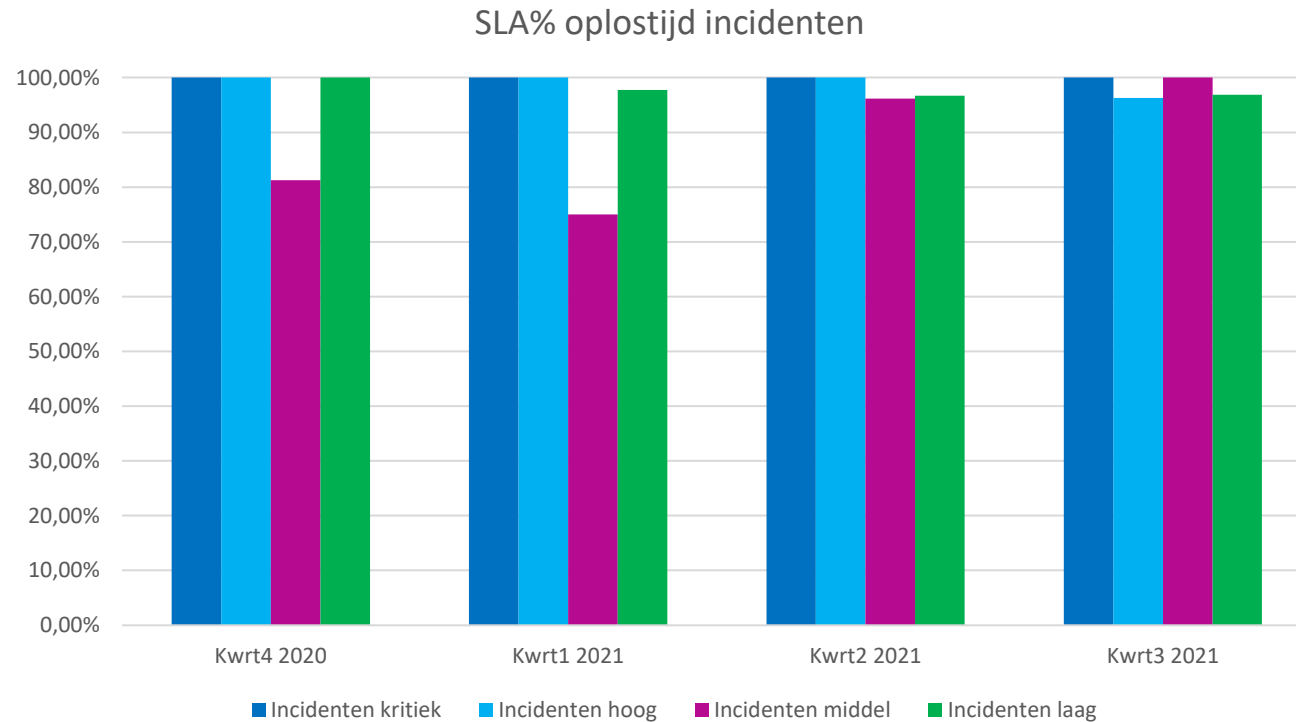
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

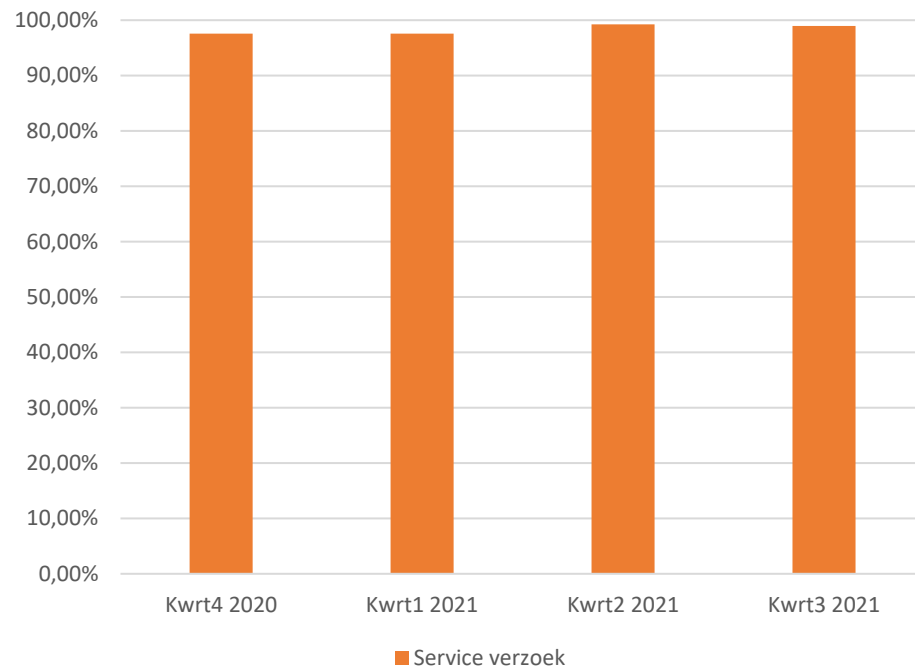




SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

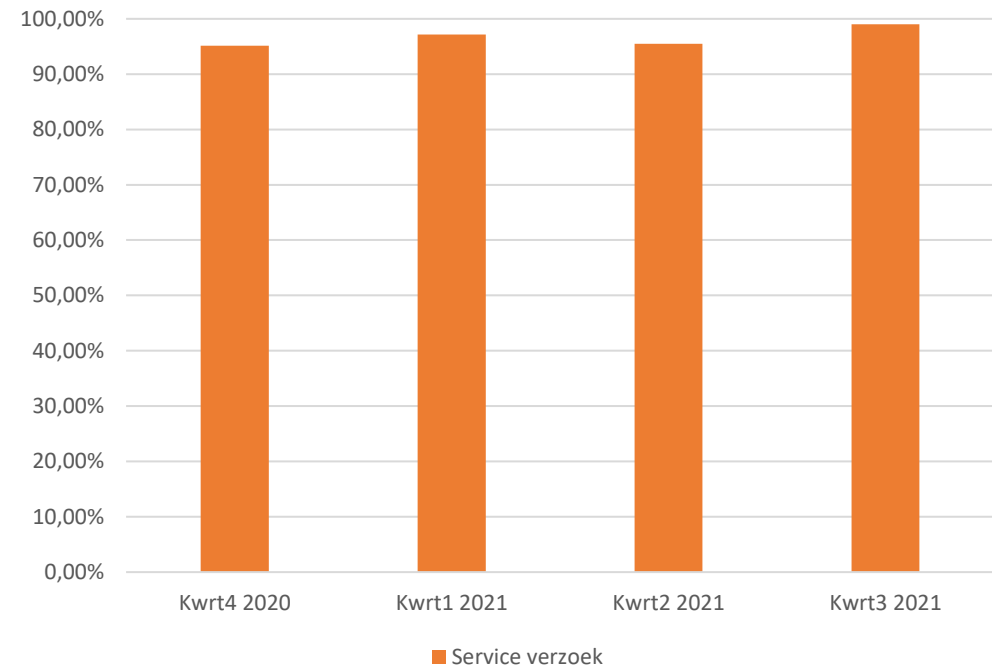
Behaald SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken per kwartaal:

SLA% **respons**tijd standaard wijziging verzoeken



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

SLA% **uitvoert**ijd standaard wijziging verzoeken



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





Bijlage 1. Support window en KPI's

- Support window: 08.00 – 18.00 uur op werkdagen

- 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	8 uur	50 uur
Laag	15 uur	200 uur

- KPI standaard wijzigingen in nieuwe DVO en zoals ingesteld in Jira Servicedesk:

	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.

- Power BI
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