



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

2^e Kwartaal 2023

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 Q2 2023 en behaald SLA%:

Type	Ingediend	Openstaand	Opgelost	Behaald SLA% responstijd	Behaald SLA% oplos / uitvoertijd
Incident Kritiek					
Incident Hoog	6		6	100.00%	83.33%
Incident Middel	26	5	24	100.00%	100.00%
Incident Laag	52	12	46	100.00%	95.65%
Standaard wijziging	452	26	448	99.30%	96.65%
Niet-standaard wijziging	94	9	110		
Total	630	52	634		

Aantallen betreffen alleen de productieomgevingen van de verschillende diensten. In Q2 2023 zijn geen incidenten met prio kritiek geregistreerd. Norm SLA% behaald: 90%. Voor niet-standaard wijzigingen is geen SLA van toepassing.

Toelichting tabel:

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard wijzigingen door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en Helpdesk in Q2 2023.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q2 op 30 juni 2023. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q2 2023. 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 2023 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q2 2023 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde oplos/uitvoertijd is behaald.





Aantallen acceptatieomgeving

Overzicht incidenten & wijzigingen Q2 2023:

Type	Ingediend	Openstaand	Opgelost / Uitgevoerd
Incident	15	2	15
Wijziging verzoek	97	10	94
Total	112	12	109

* 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 2023.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q2 op 30 juni 2023. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q2 2023. 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 2023:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Er zijn geen kritieke incidenten gemeld.
Incident Hoog	100,00%	Gemelde incidenten zijn allemaal binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Middel	100,00%	Gemelde incidenten zijn allemaal binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Laag	100,00%	Gemelde incidenten zijn allemaal binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Standaard wijziging	99,30%	Ingediende verzoeken zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

* Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t.

Behaald SLA% is voor alle typen incidenten en standaard wijzigingen > 90%, waarmee voldaan wordt aan de commitment in de DVO.

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





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q2 2023:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Er zijn geen kritieke incidenten gemeld.
Incident Hoog	83,33%	Functieherstel is voor 1 incident niet binnen de afgesproken tijd gerealiseerd: betrof aflevering DSP berichten.
Incident Middel	100,00%	Functieherstel is voor alle gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Laag	95,65%	Functieherstel is voor de gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Standaard wijziging	96,65%	Uitvoertijd voor de ingediende standaard wijzigingen is binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

* Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel:

- DSP: bij volgende (security) patches van SAP zal door technisch beheer vooraf scherper getoetst worden op evt. impact op specifieke gebruikersgroepen.
 - Incident: na generieke security update van SAP werd een deel van de DSP berichten niet afgeleverd bij specifieke gebruikersgroep.
 - Functiehersteltijd: ruim 24 uur buiten de gestelde SLA tijd (8 uur bij incident prio hoog). Analyse naar oorzaak heeft lang geduurd omdat dit een uitzonderlijk geval betrof voor specifieke gebruikersgroep.
 - Oplossing: alle DSP systemen voorzien van laatste patch versie.

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

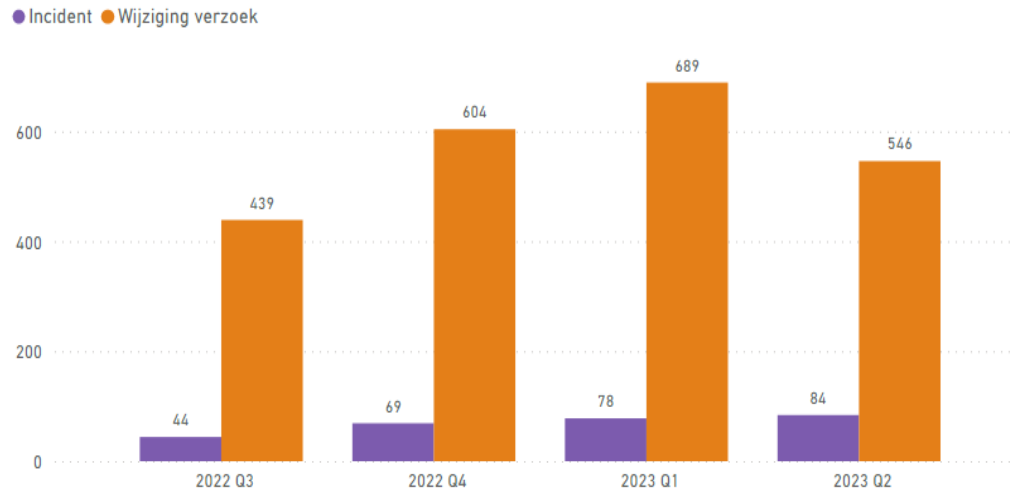




Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

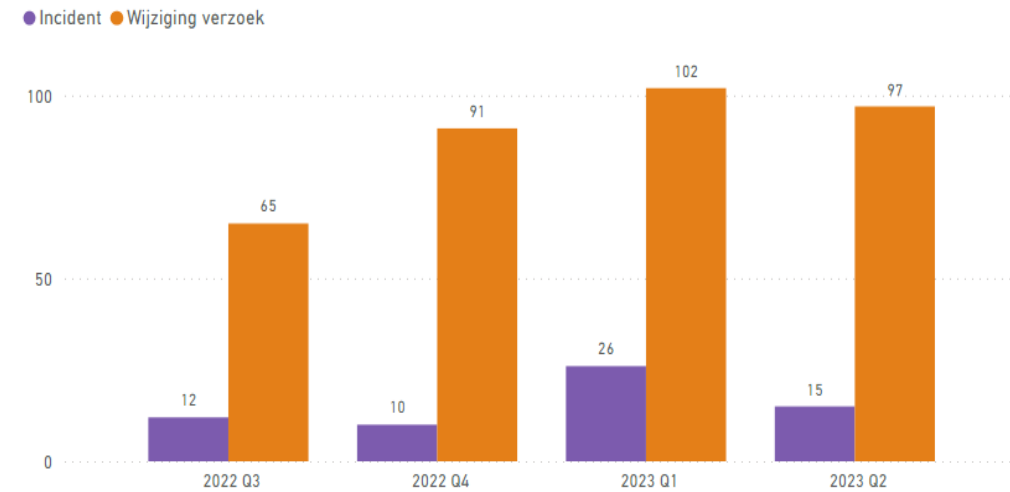
Ingediende incidenten en wijzigingen (standaard & niet-standaard) per kwartaal:

Productie:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

Acceptatie:



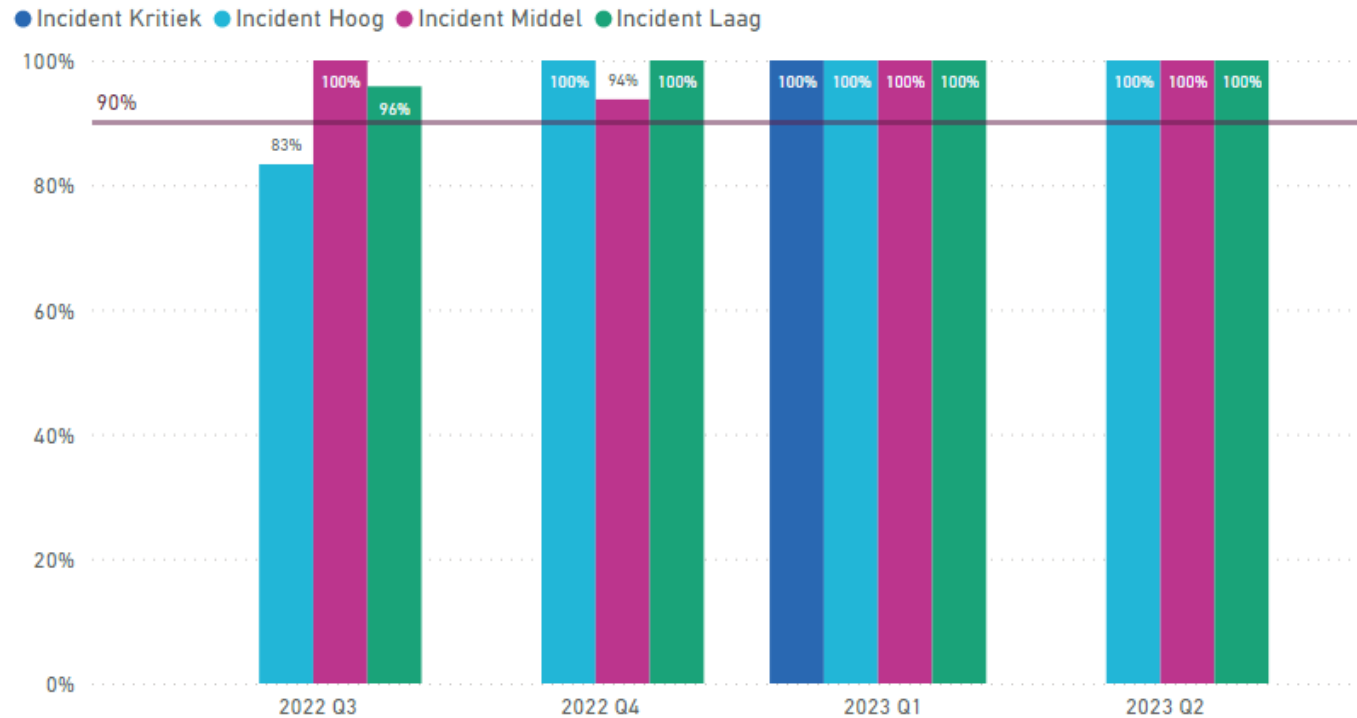
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

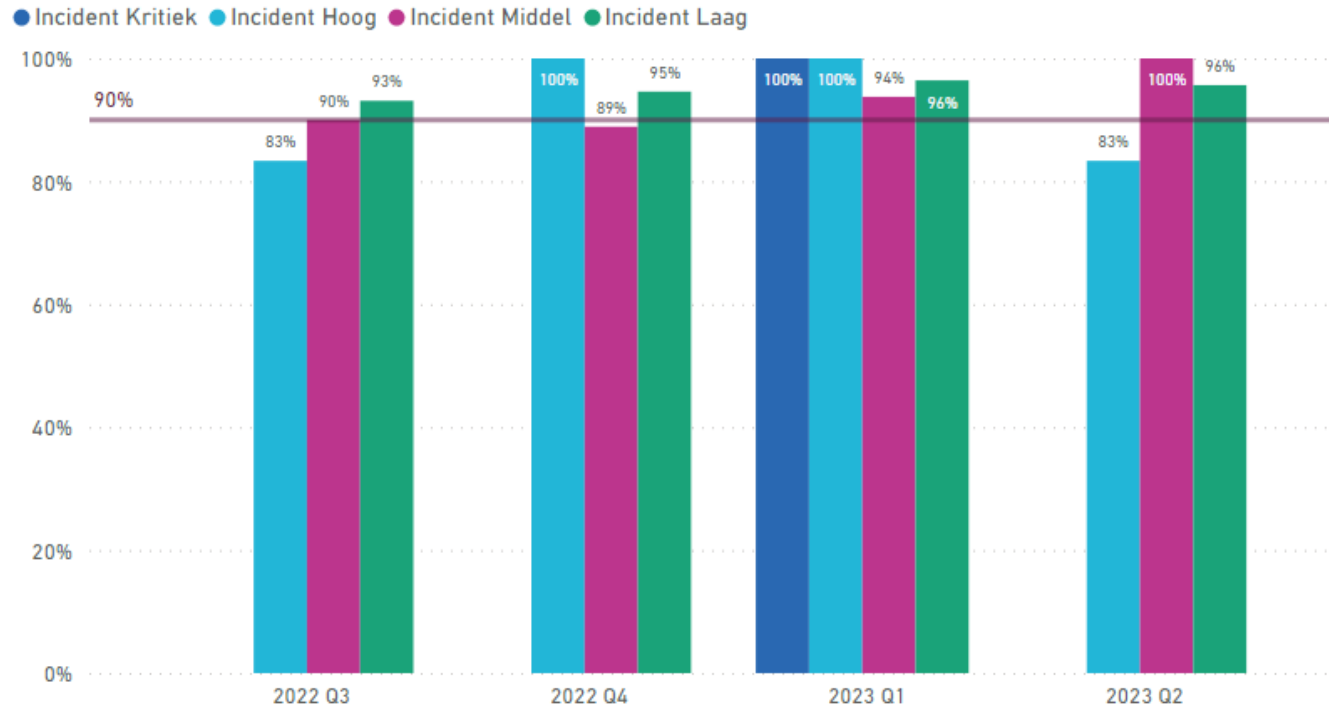
OPM. kolom met behaald prio % wordt alleen weergegeven indien incident met betreffende prio is afgerond in kwartaal.





SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

OPM. kolom met behaald prio % wordt alleen weergegeven indien incident met betreffende prio is afgerond in kwartaal.

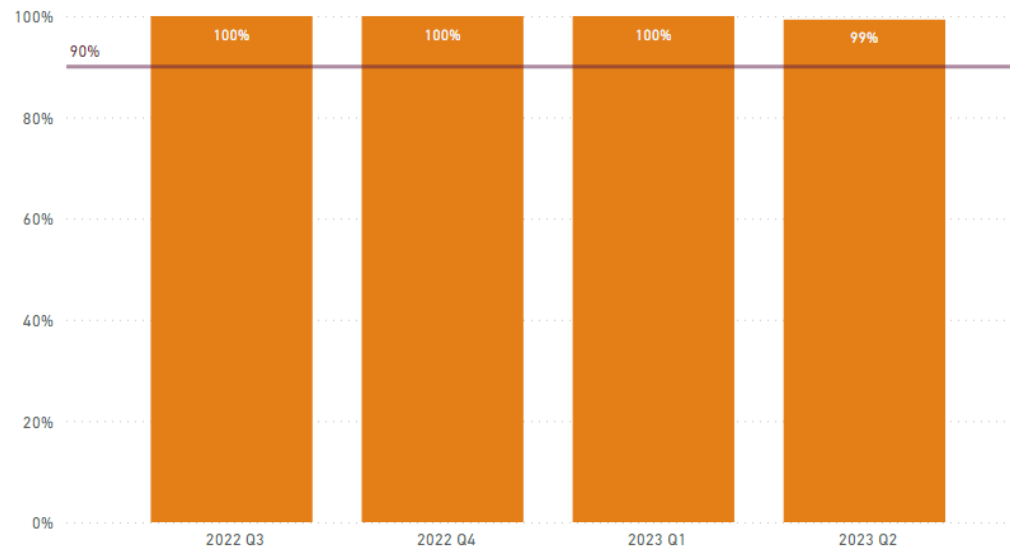




SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

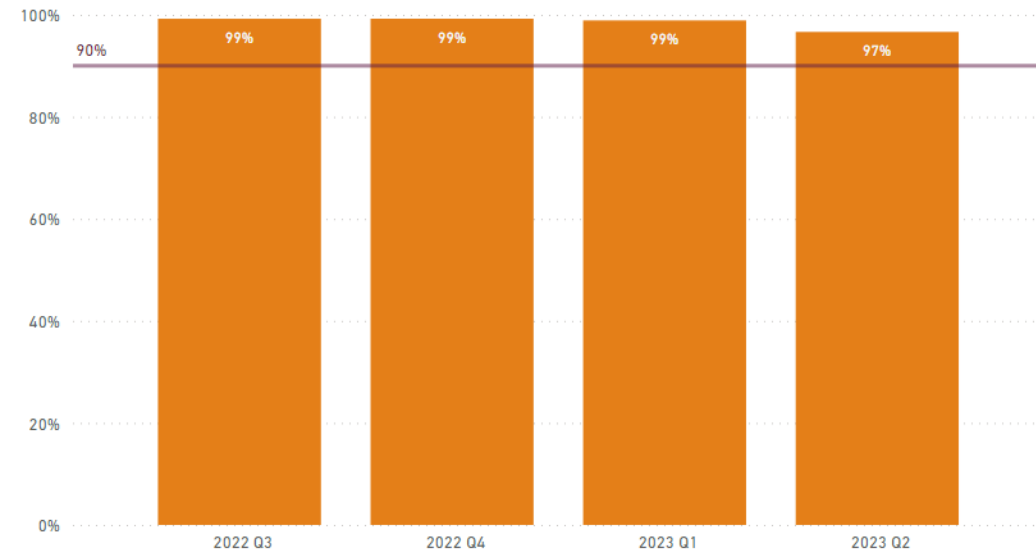
Behaald SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken per kwartaal:

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 Q1 2023 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.

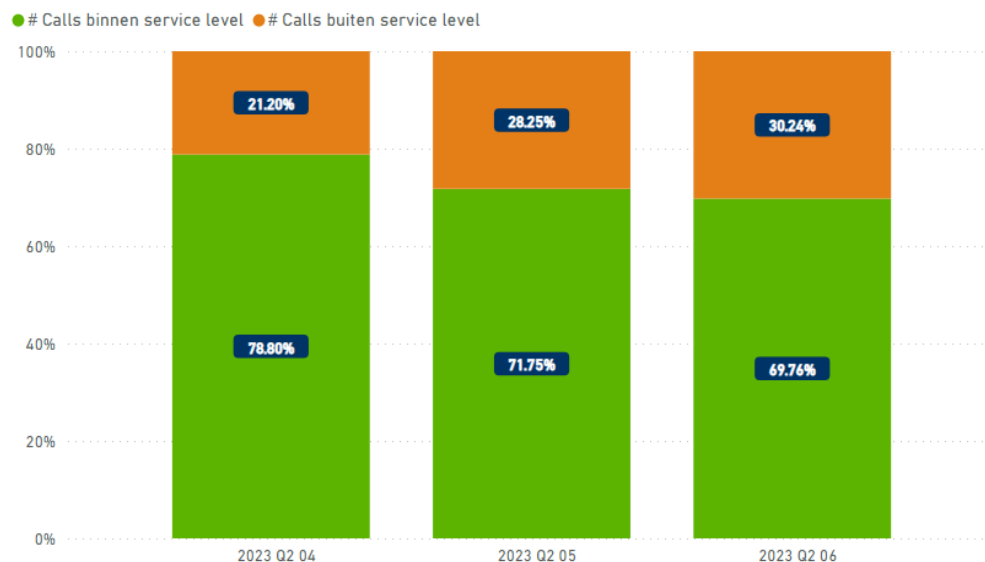
Behaald SLA% is 100% waarmee voldaan wordt aan de DVO commitment. 😊



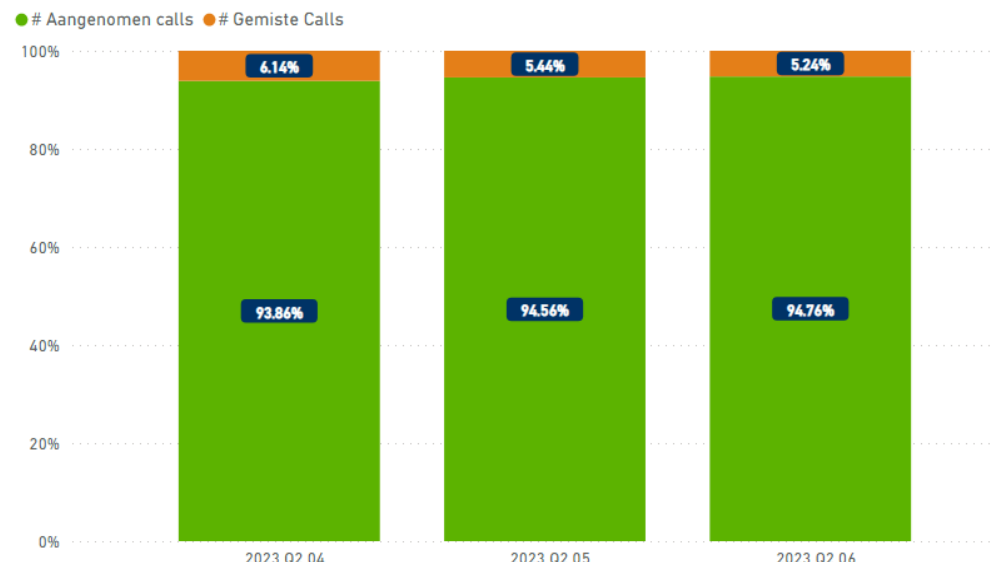


Helpdesk dienstverlening Soleo

Behaald SLA% per maand:



Aangeboden vs aangenomen calls per maand:



Maand	SLA %
April	79
Mei	72
Juni	70

SLA% in Q2 2023 is t.o.v. Q1 2023 gedaald van 78% naar 74%.
Oorzaak: schommeling in bezetting agents, training nieuwe agents en beperkte aandacht teamleider voor dienstverlening aan Mijn Aansluiting.
Verbeteractie: dedicated begeleiding per project teamleiders locatie Soleo Deventer.

Q2 2023	Aantal
Aangeboden calls	4793
Aangenomen calls	4524

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