



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

2^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) service verzoeken Q2 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	1	0	1	100,00%	100,00%
Incident Middel	25	1	26	96,88%	96,15%
Incident Laag	141	6	150	99,42%	95,49%
Standaard service verzoek	442	23	443	99,25%	96,67%
Niet-standaard service verzoek	106	17	102	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	715	47	722	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 Q2 2021.
- **Openstaand:** het aantal openstaande tickets in Q2 2021. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q2 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 Q2 2021 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q2 2021 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% responstijd Q2 2021:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	100,00%	
Incident Middel	96,88%	
Incident Laag	99,42%	
Standaard service verzoek	99,25%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t. door behaald SLA% > 90% 





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q2 2021:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	100,00%	
Incident Middel	96,15%	
Incident Laag	95,49%	
Standaard service verzoek	96,67%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

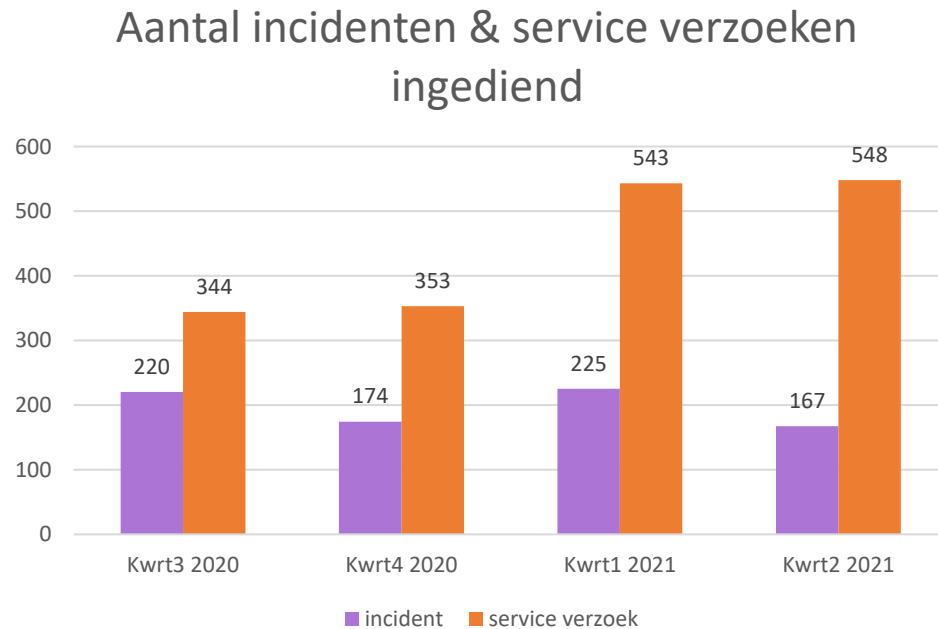
Verbetermaatregelen: n.v.t. door behaald SLA% > 90% 





Aantal ingediende incidenten en service verzoeken

Ingediende incidenten & service (standaard & niet-standaard) verzoeken per kwartaal:



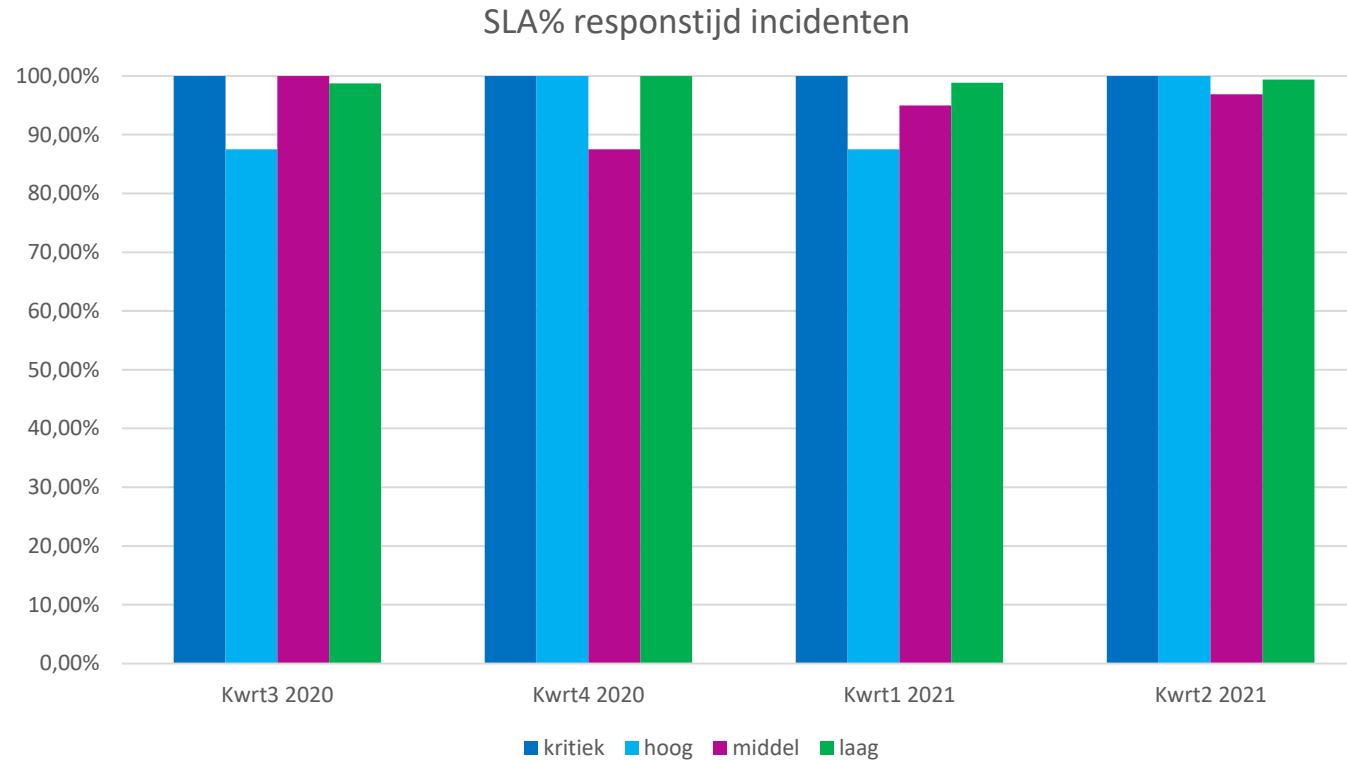
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



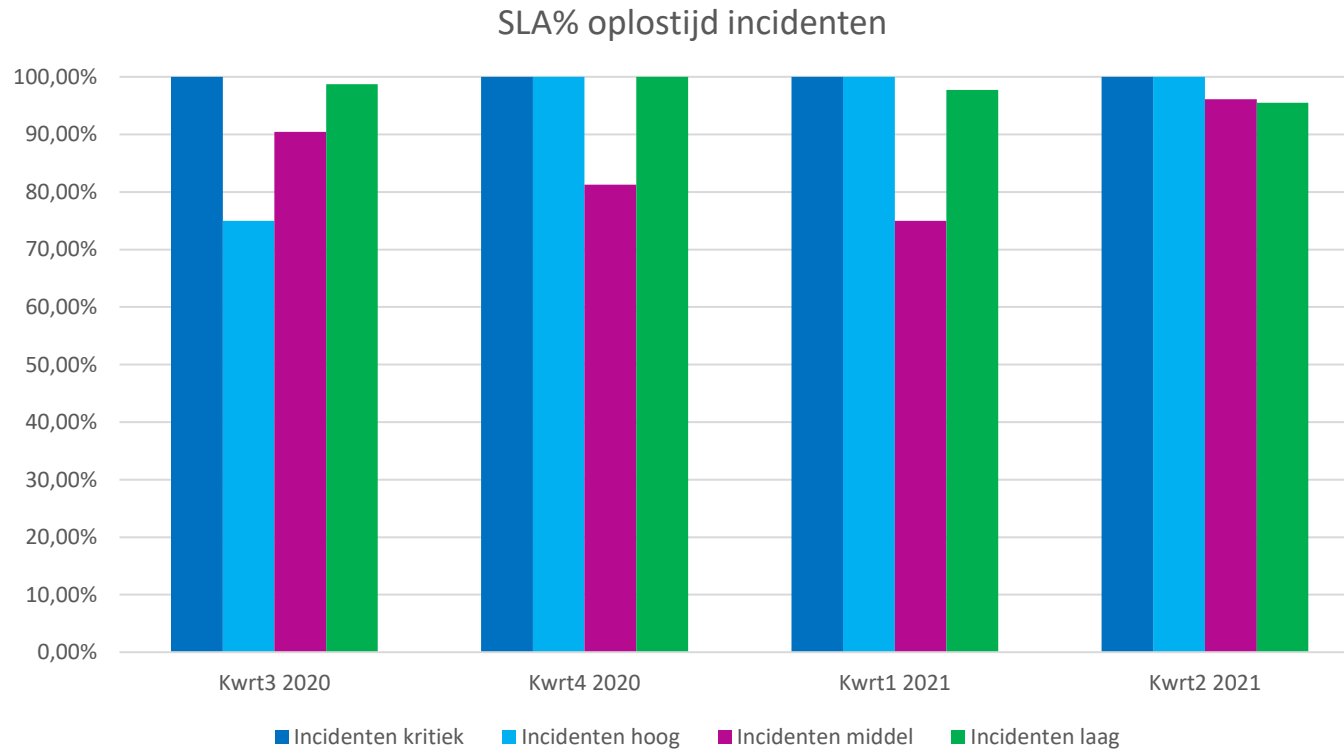
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

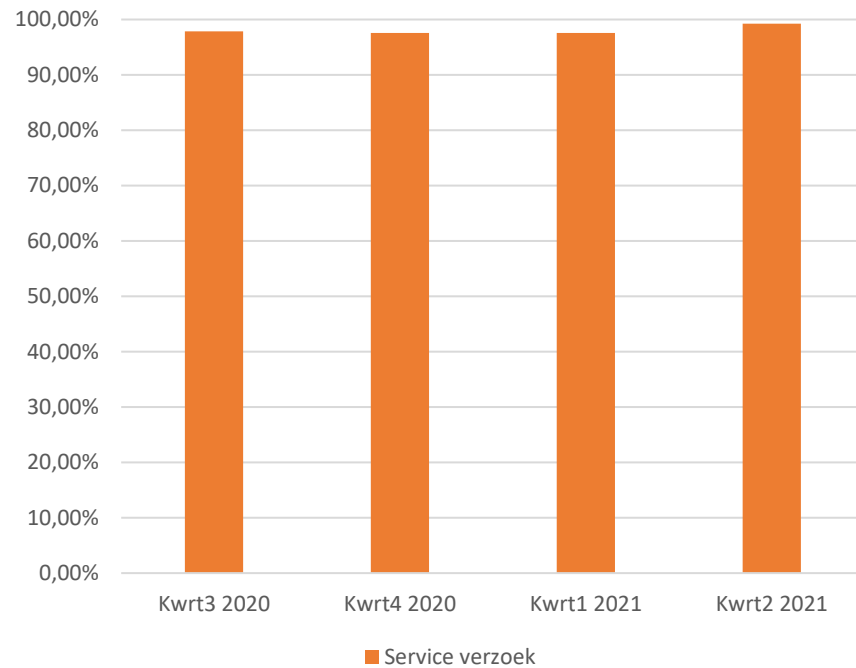




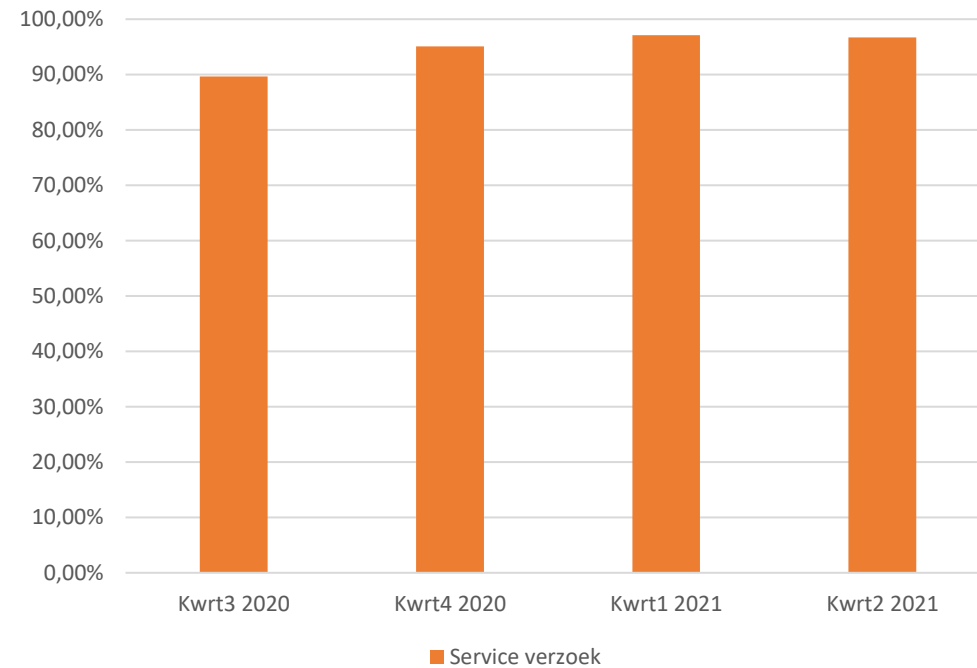
SLA% respons- en uitvoertijd standaard service verzoeken

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

SLA% **respons**tijd standaard service verzoeken



SLA% **uitvoert**tijd 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)	T: 4 uur S: 80% < 1 werkdag 100% < 4 werkdagen
Hoog	1 uur (support window) 1 uur (buiten support window, binnen eerstvolgend support window)	T: 8 uur 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	8 uur	50 uur
Laag	15 uur	200 uur

- KPI standaard wijzigingen in nieuwe DVO en Jira Servicedesk:

	Responstijd	Uitvoertijd
DVO	2 werkdagen	Conform afspraak aanvrager
Jira Servicedesk	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