



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

2^e kwartaal 2020

Service 😊 team



Leeswijzer

Leeswijzer:

- De SLA 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.
- T.o.v. de SLA rapportage over het eerste kwartaal van 2020 is nu ook de dienstverlening van de Rapportage omgeving (PowerBI) opgenomen in deze SLA rapportage.





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).
- Welke verbetermaatregelen Mijn Aansluiting neemt indien de KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) niet gehaald worden.

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.
- 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.
- Doel is om in de loop van 2020 o.b.v. ervaring realistische, meetbare KPI's en normen af te spreken, zodat we als Mijn Aansluiting kunnen sturen op het steeds weer verbeteren van onze dienstverlening.





Aantallen & behaald SLA%

Overzicht incidenten & (standaard) service verzoeken Q2 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	15	2	13	100,00%	53,85%
Incident Middel	64	9	53	98,18%	79,25%
Incident Laag	161	24	134	99,26%	95,45%
Standaard service verzoek	478	40	433	99,09%	89,15%
Niet-standaard service verzoek	1	0	1	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	719	75	634		

Toelichting tabel:

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard service verzoeken door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en helpdesk in Q2 2020.
- **Openstaand:** het aantal openstaande tickets in Q2 2020. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
OPM. 58% van het totaal aantal openstaande tickets heeft de status "Waiting for customer".
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q2 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 Q2 2020 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q2 2020 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% responstijd Q2 2020:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	100,00%	
Incident Middel	98,18%	
Incident Laag	99,26%	
Standaard service verzoek	99,09%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

* Voorlopig gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregelen:

- Geen: t.o.v. van Q1 2020 is het percentage van de behaalde responstijd voor alle typen verbeterd. Voor kritieke incidenten was dit percentage al 100%.





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q2 2020:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	53,85%	Onjuiste prio toekenning. Bug in Jira SD configuratie ticket workflow.
Incident Middel	79,25%	Onjuiste prio toekenning. Bug in Jira SD configuratie ticket workflow. Bug LIP+ werking in meerdere schermen in een aanvraag.
Incident Laag	95,45%	
Standaard service verzoek	89,15%	Bug in Jira SD configuratie ticket workflow.
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

* Voorlopig gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregelen:

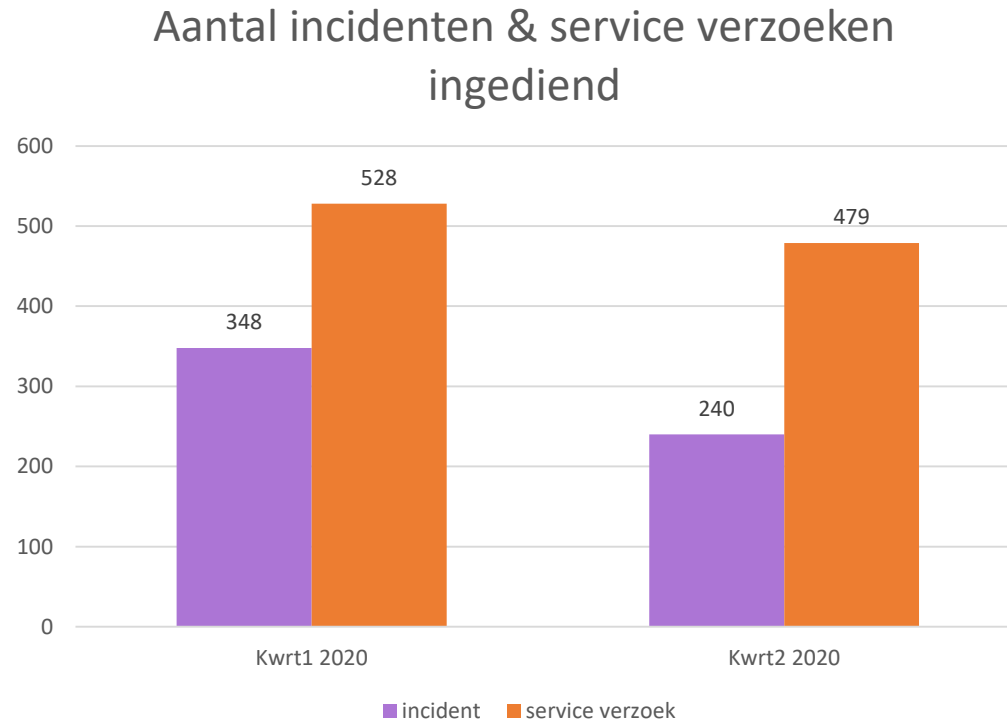
- Aandacht verscherpen door Functioneel Beheer op toekennen juiste prioriteit.
- Meer actieve bewaking door Functioneel beheer “Waiting for Customer” incidenten, met name op prio hoog.
- Rapportage omgeving: afspraken met devops team inzake oppakken tickets.
- Bug in Jira SD opgelost: aanpassing configuratie instelling ticket workflow t.b.v. juiste telling SLA tijd.
- Bug in LIP+ opgelost: aanpassing geldigheidstermijn refreshtoken t.b.v. betere werking met meerdere schermen in één aanvraag.





Aantal ingediende incidenten en service verzoeken

Ingediende incidenten & (standaard) service verzoeken per kwartaal:



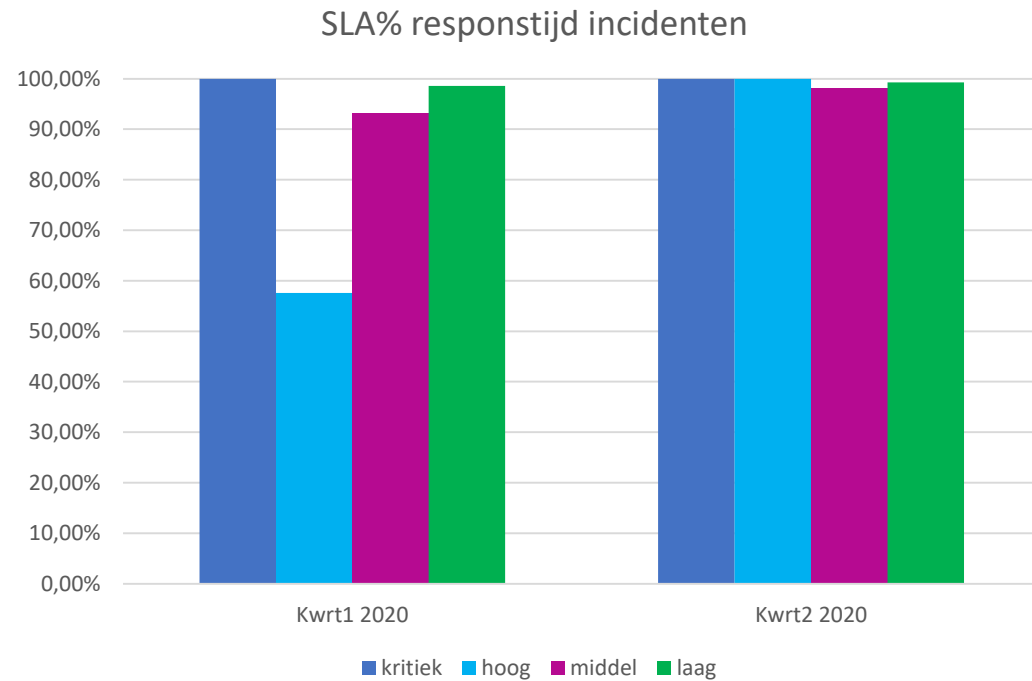
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal



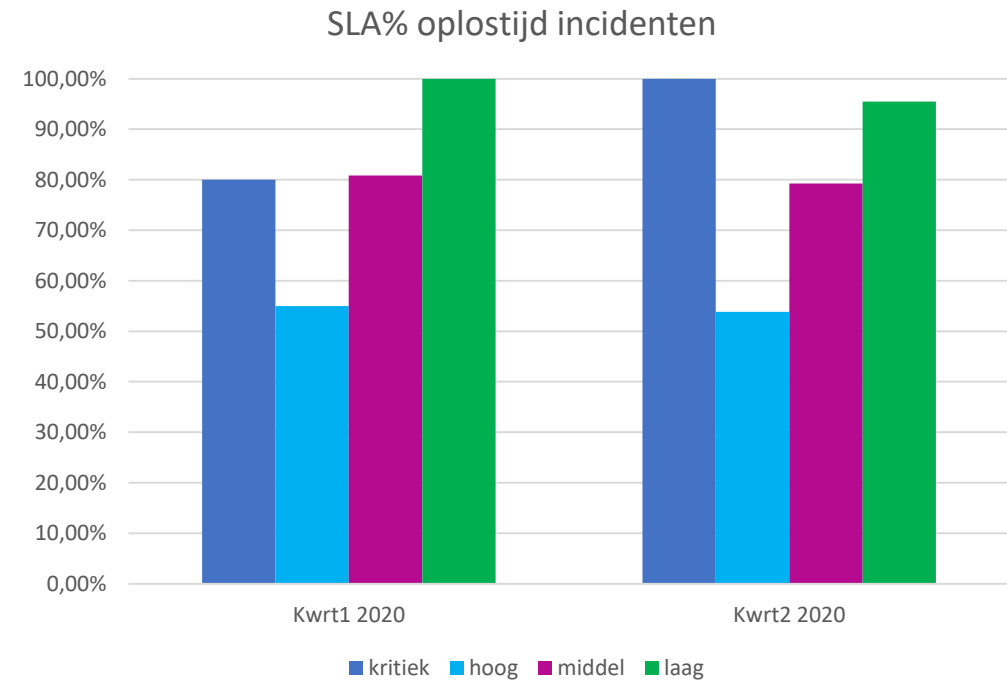


SLA% respons- en oplostijd incidenten

Behaald SLA% respons- en oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

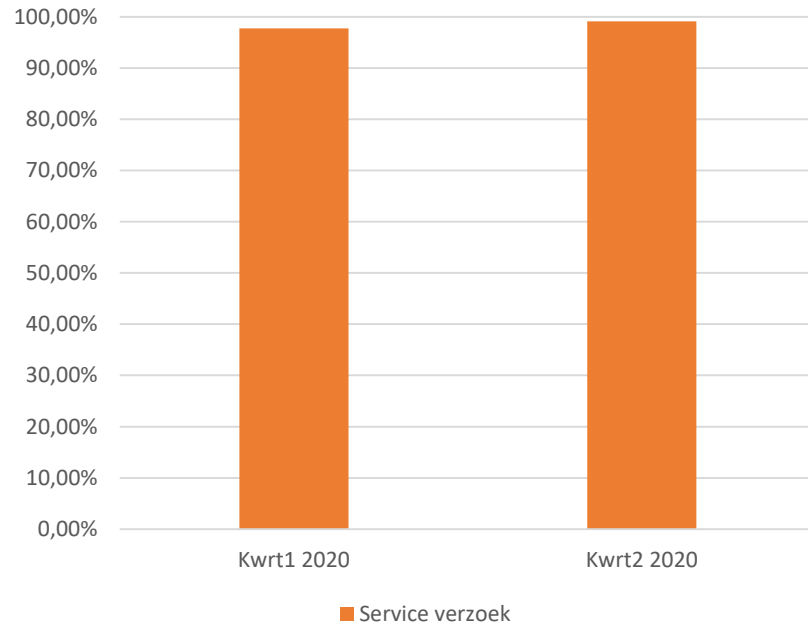




SLA% respons- en uitvoertijd standaard serviceverzoeken

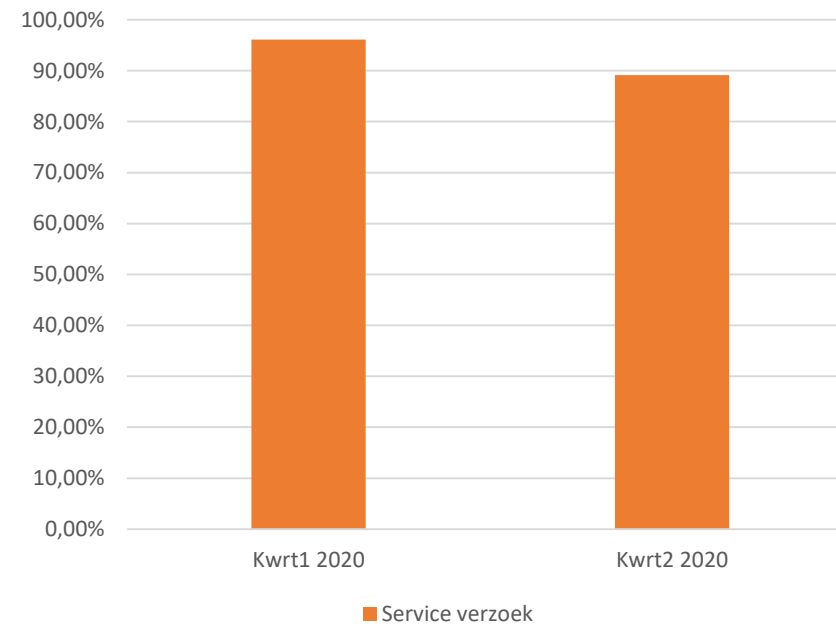
Behaald SLA% respons- en uitvoertijd standaard service verzoeken per kwartaal:

SLA% responstijd standaard service verzoeken



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

SLA% uitvoertijd standaard service verzoeken



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 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
DVO	2 werkdagen	Conform afspraak aanvrager
Jira Servicedesk	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