



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

1^e Kwartaal 2024

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 Q1 2024 en behaald SLA%:

Type	Ingediend	Openstaand	Opgelost	Behaald SLA% responstijd	Behaald SLA% oplos / uitvoertijd
Incident Kritiek	1		1	100,00%	100,00%
Incident Hoog	2	1	2	50,00%	100,00%
Incident Middel	44	3	41	100,00%	97,56%
Incident Laag	44	7	45	100,00%	97,78%
Standaard wijziging	489	11	501	99,79%	98,40%
Niet-standaard wijziging	74	13	72		
Totaal	654	35	662		

Aantallen betreffen alleen de **productieomgevingen** van de verschillende diensten.
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 Q1 2024.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q1 op 31 maart 2024. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q1 2024. 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 Q1 2024 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q1 2024 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde oplos/uitvoertijd is behaald.





Aantallen acceptatieomgeving

Overzicht incidenten & (standaard) wijzigingen Q1 2024:

Type	Ingediend	Openstaand	Opgelost / Uitgevoerd
Incident	20	4	22
Wijziging verzoek	89	6	90
Totaal	109	10	112

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 Q1 2024.
- **Openstaand:** het aantal nog openstaande tickets in Q1 op 31 maart 2024. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q1 2024. 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 Q1 2024:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Er is één kritiek incident gemeld en deze is binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Hoog	50,00%	Er zijn twee incidenten gemeld met prio hoog, waarvan één incident niet binnen de afgesproken tijd in behandeling is genomen.
Incident Middel	100,00%	Alle gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Incident Laag	100,00%	Alle gemelde incidenten zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Standaard wijziging	99,79%	Ingediende verzoeken zijn binnen de afgesproken tijd in behandeling genomen.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel:

Beheer: continu aandacht voor bewaking gemelde incidenten, zodat intake hiervan volgens SLA responstijd plaatsvindt. Acties voor oplossen incident waren al uitgezet, waardoor verminderde aandacht was voor het administratief in behandeling nemen van het ticket en de responstijd hierdoor was verlopen.

Het SLA percentage voor de responstijd is voor de andere typen incidenten en standaard wijzigingen > 90%, waarmee voldaan wordt aan de commitment in de DVO. 😊





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q1 2024:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	Functieherstel is voor het gemelde incident binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Hoog	100,00%	Functieherstel is voor beide gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Middel	97,56%	Functieherstel is voor de gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Incident Laag	97,78%	Functieherstel is voor de gemelde incidenten binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Standaard wijziging	98,40%	Uitvoertijd voor de ingediende standaard wijzigingen is binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

Norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregel: n.v.t.

Voor alle typen incidenten en standaard wijzigingen is het SLA percentage van > 90% gehaald, waarmee voldaan wordt aan de commitment in de DVO. 😊

Uiteraard blijven we vanuit service management ons uiterste best doen om de afgesproken oplos- en uitvoertijden te bewaken en continu te verbeteren.

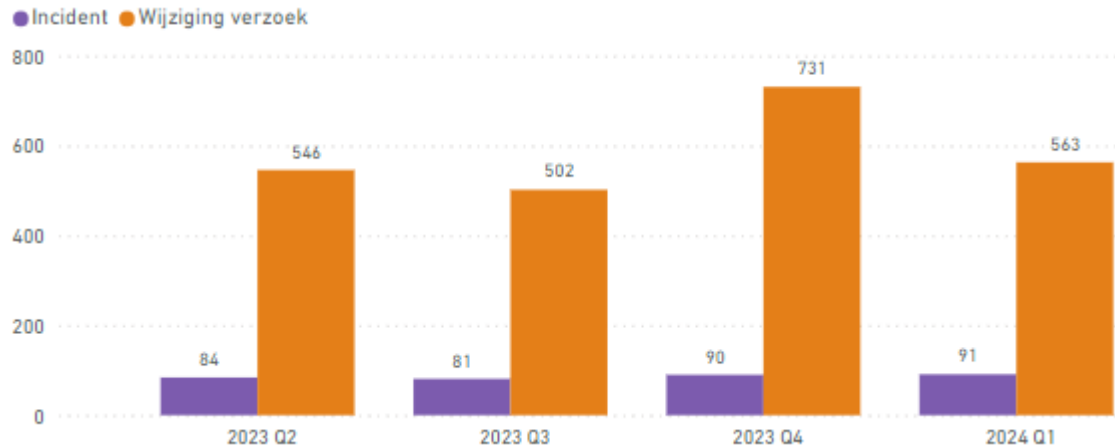




Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

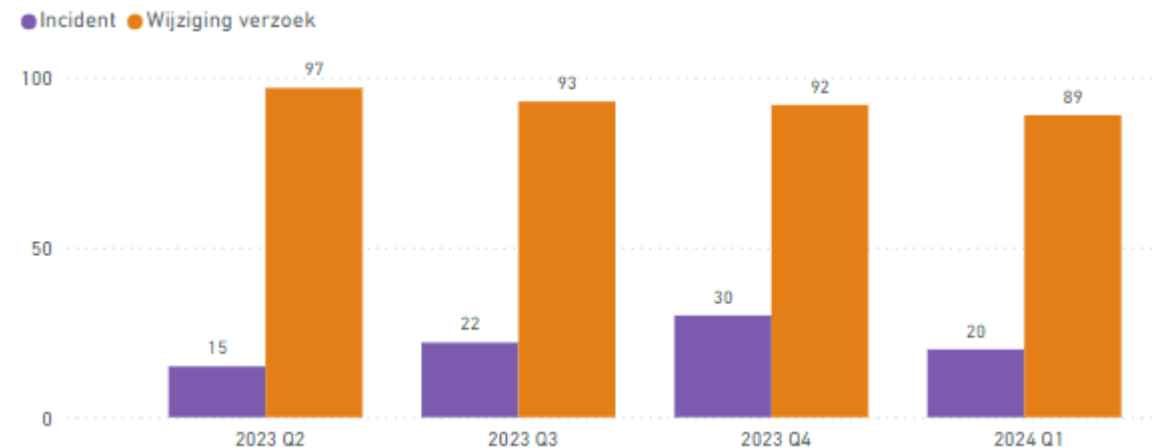
Ingediende incidenten en wijzigingen (standaard & niet-standaard) per kwartaal:

Productie:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

Acceptatie:



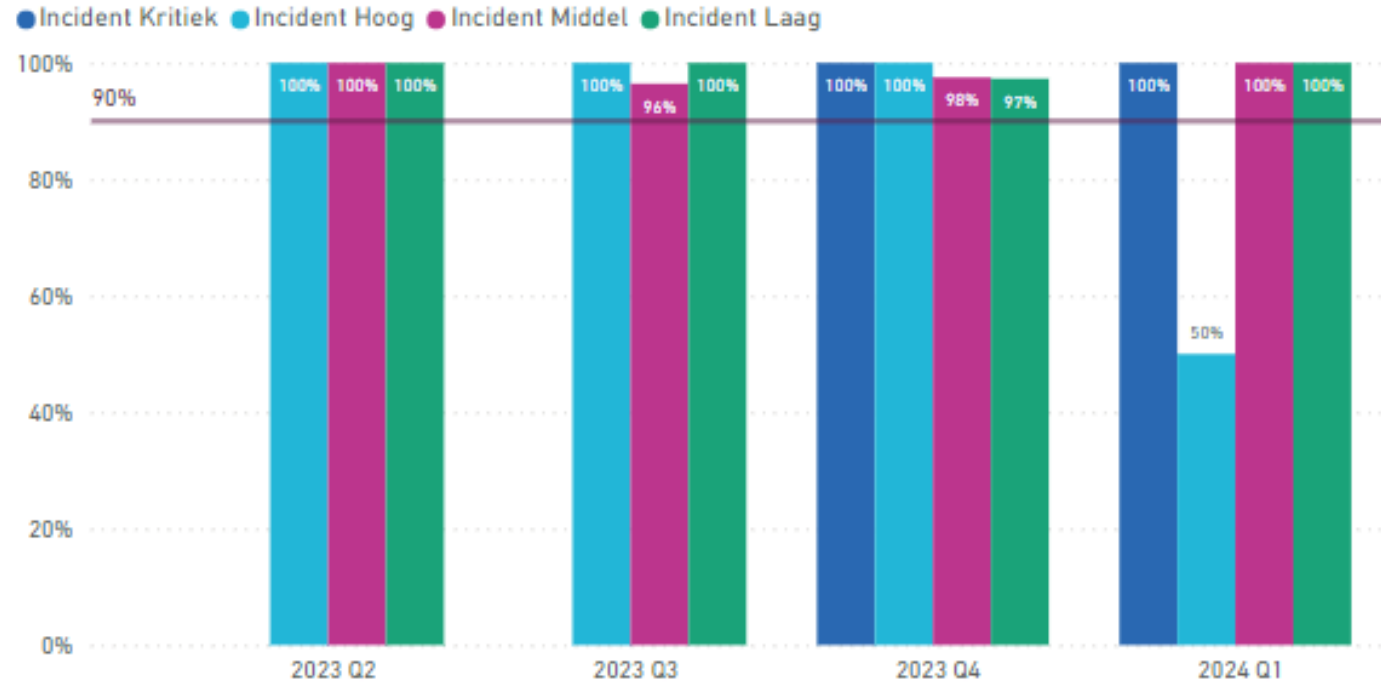
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

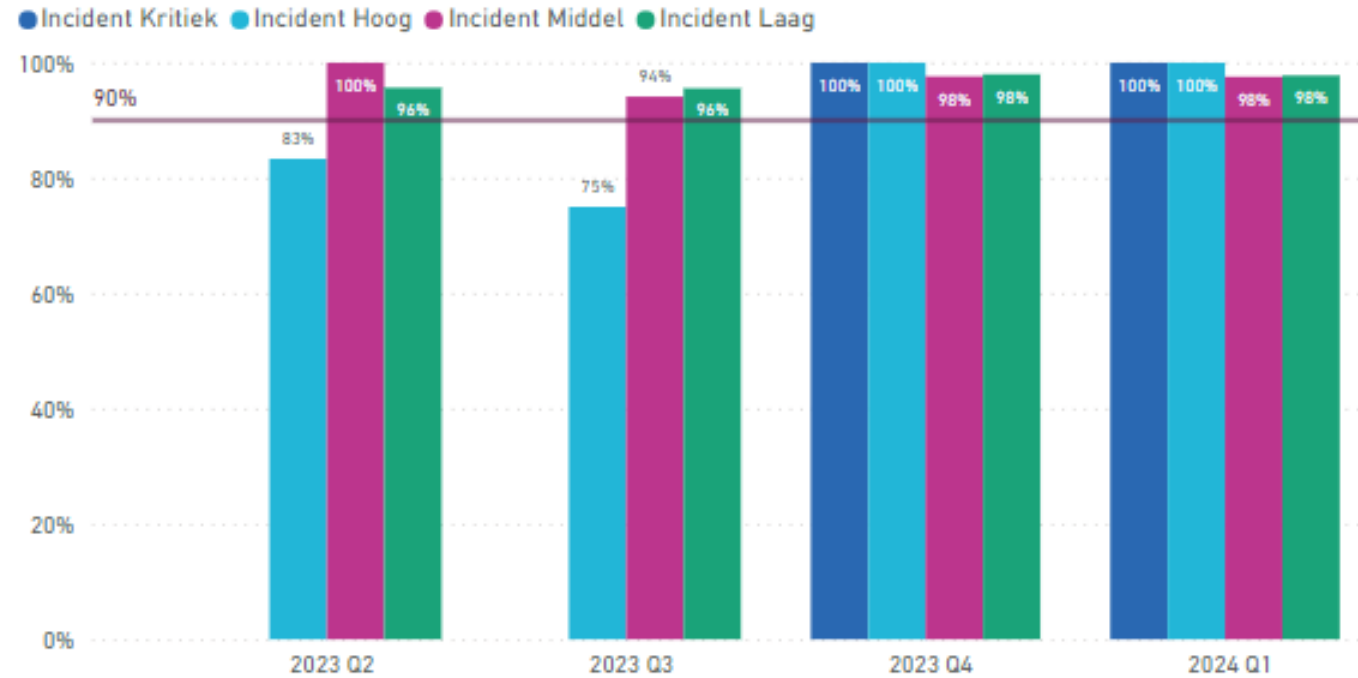
OPM. kolom met behaald prio % wordt alleen weergegeven indien incident met betreffende prio is afgerond in kwartaal.





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.

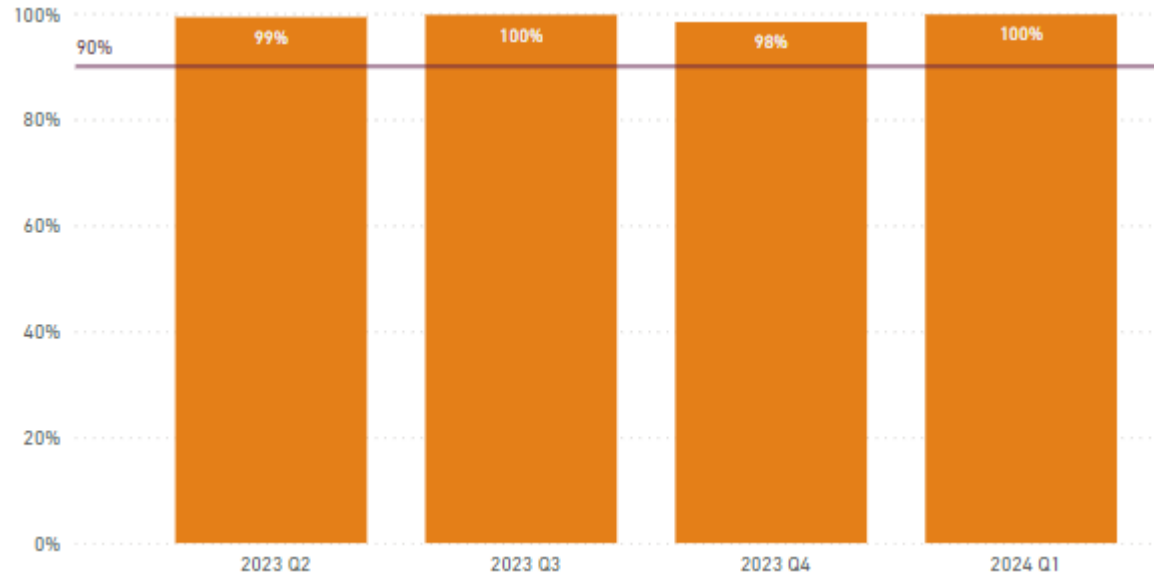




SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

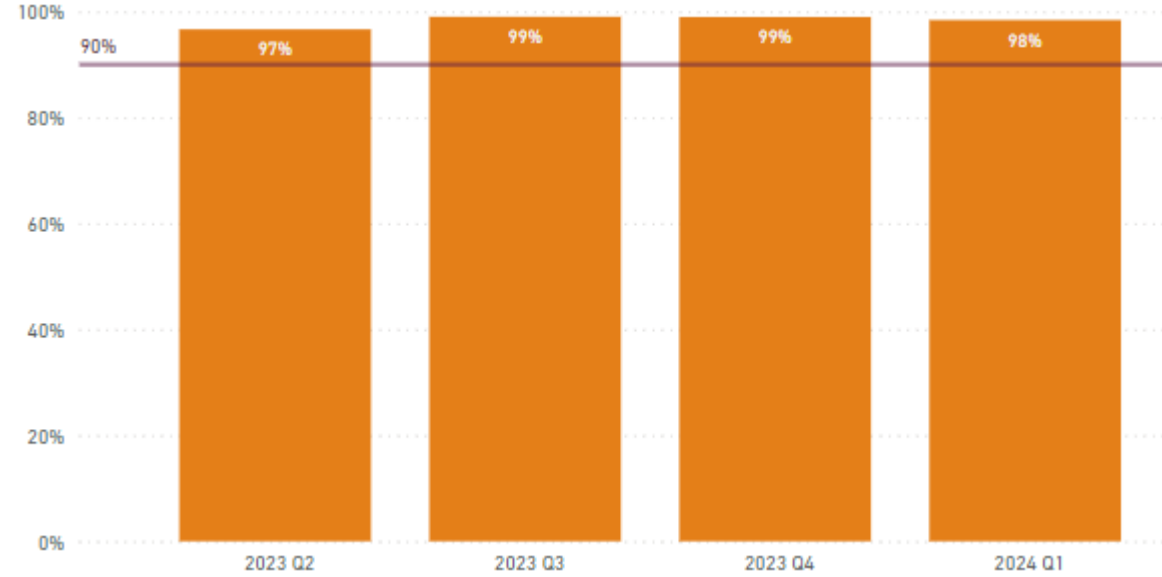
Behaald SLA% standaard wijziging verzoeken per kwartaal:

Responstijd:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

Uitvoertijd:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





Behaald SLA% beschikbaarheid

Toelichting behaald SLA% beschikbaarheid Q1 2024 diensten LIP, DSP & CAPO:

Type	Aantal	Behaald SLA%
Incident Kritiek	1	99,87%

* Afgesproken SLA%: 99,9% op werkdagen tussen 07.00 – 22.00 uur

Verbetermaatregel

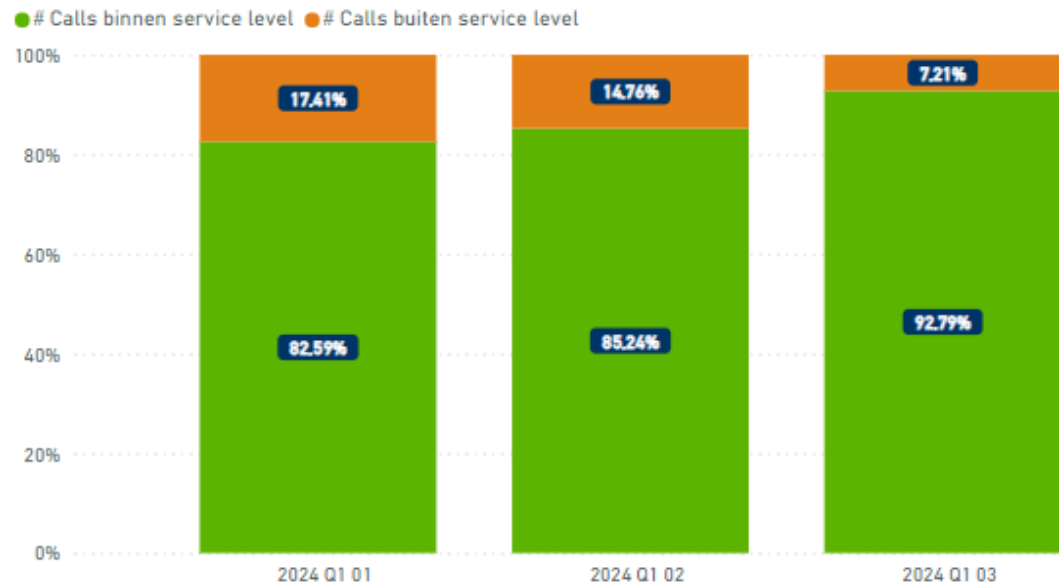
Behaald SLA percentage is 99,87% (afgerond 99,9%). Hiermee wordt nét voldaan aan de DVO commitment van 99,9%. 😊
Het kritieke incident betrof een LIP storing: het P1 rapport incl. oorzaak en verbeteracties is in januari 2024 opgeleverd.



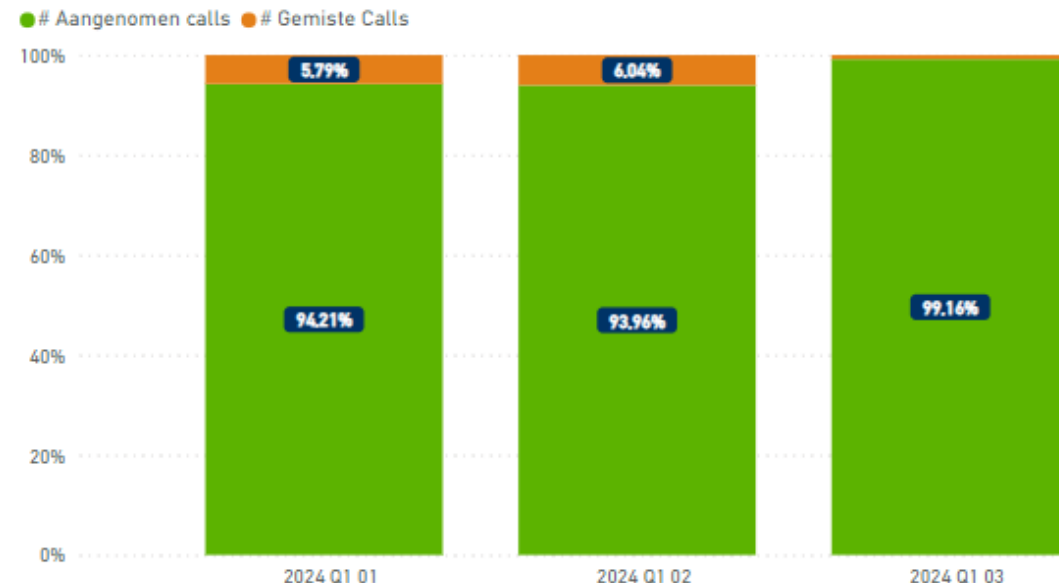


Helpdesk dienstverlening Soleo

Behaald SLA% per maand:



Aangeboden vs aangenomen calls per maand:



Maand	SLA %
Januari	83
Februari	85
Maart	93

SLA%: is sterk verbeterd t.o.v. Q4 2023 en voldoet aan de afgesproken 70%.
De verbetermaatregel door uitbreiding van de pool van agents heeft geleid tot een bredere bezetting waardoor het SLA% ruim gehaald wordt.

Q1 2024	Aantal
Aangeboden calls	5.816
Aangenomen calls	5.569

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