



**mijn aansluiting**

# **SLA rapportage**

## **Dienstverlening Mijn Aansluiting**

4<sup>e</sup> 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 in het service systeem zijn vanaf 2022 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 volgens de KPI's zoals aangegeven in de nieuwe DVO vanaf 2022 (zie bijlage 1).





# Aantallen & behaald SLA%

Overzicht incidenten & (standaard) wijzigingen Q4 2021 en behaald SLA%:

Type / Aantal	Ingediend	Openstaand	Opgelost / Uitgevoerd	Behaald SLA% responstijd	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd
Incident Kritiek	3	0	3	100,00%	100,00%
Incident Hoog	9	0	9	88,89%	88,89%
Incident Middel	26	2	24	100,00%	91,67%
Incident Laag	115	9	112	98,43%	100,00%
Standaard wijziging verzoek	631	10	644	99,30%	98,60%
Niet-standaard wijziging verzoek	47	4	53	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	831	25	845	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 Q4 2021.  
*OPM. Aantal standaard wijziging verzoeken 631: 30% betreft opdracht annuleringen en 27% CAPO account(s) rechten toekennen.*
- **Openstaand:** het aantal openstaande tickets in Q4 2021. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q4 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 Q4 2021 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos/uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets in Q4 2021 waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos/uitvoertijd is behaald.





# Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% responstijd Q4 2021:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	88,89%	DSP incident: geen berichten verstuurd aan deelnemer. Gemeld als kritiek incident, maar betrof incident met prio hoog (één deelnemer). Prio naar hoog aangepast.
Incident Middel	100,00%	
Incident Laag	98,43%	
Standaard wijziging	99,30%	
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

\* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregel:

- Beheer: blijvende aandacht voor bewaking ingediende incidenten, zodat intake en check op prio tijdig en goed wordt uitgevoerd.

Voor de overige typen incidenten en standaard wijzigingen wordt voldaan aan de commitment in de DVO.





# Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd Q4 2021:

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	88,89%	LIP incident: uitval bij netbeheerder door toevoeging dubbele bijlages.
Incident Middel	91,67%	
Incident Laag	100,00%	
Standaard wijziging	98,60%	
Niet-standaard wijziging	n.v.t.	

\* Gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

## Verbetermaatregel:

- Tijdig functionaliteitsherstel realiseren door workaround of fix beschikbaar te stellen door devops.

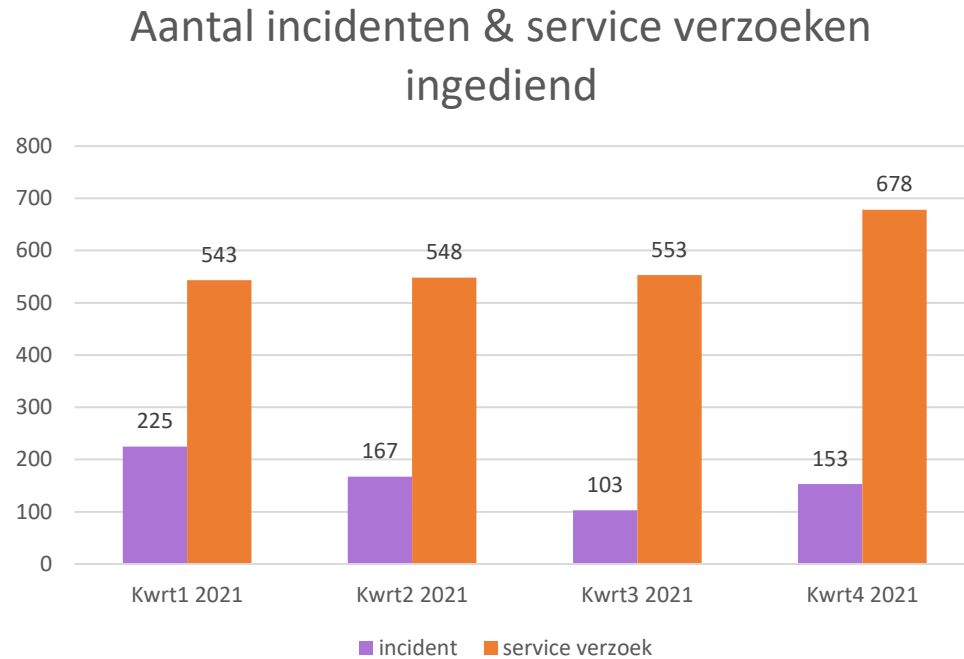
Voor de overige typen incidenten en standaard wijzigingen wordt voldaan aan de commitment in de DVO.





# Aantal ingediende incidenten en wijzigingen

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



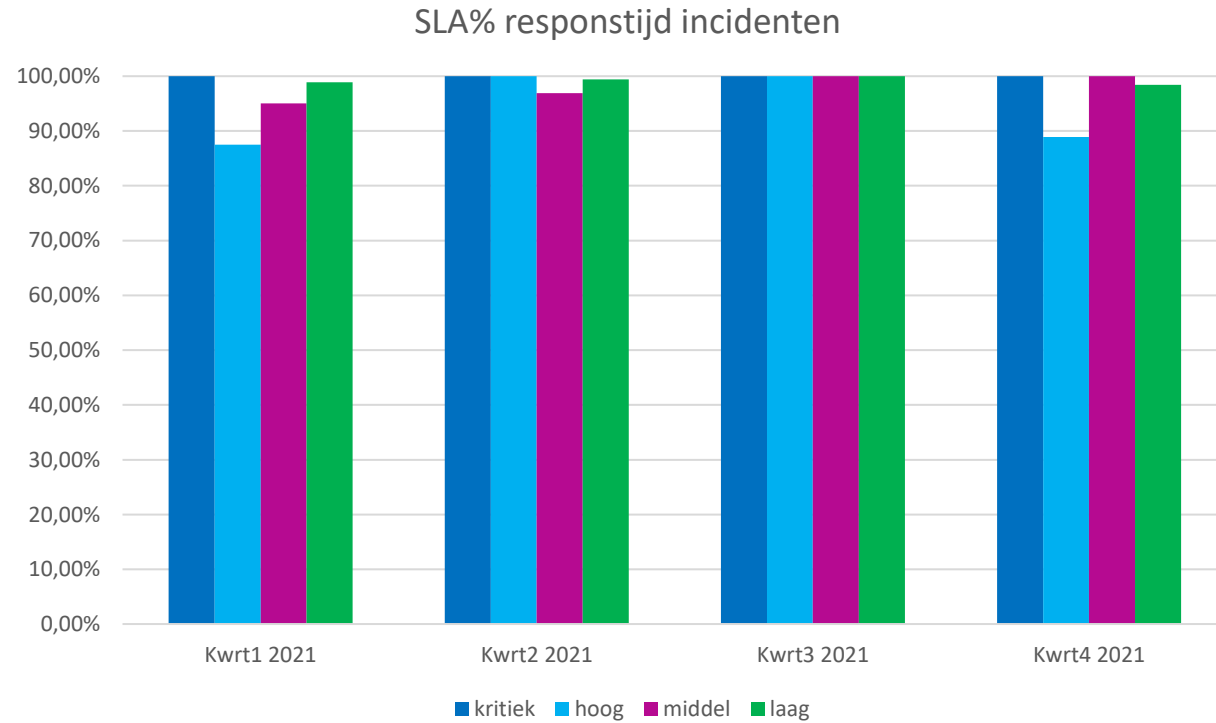
*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





# SLA% responstijd incidenten

Behaald SLA% responstijd incidenten per kwartaal:



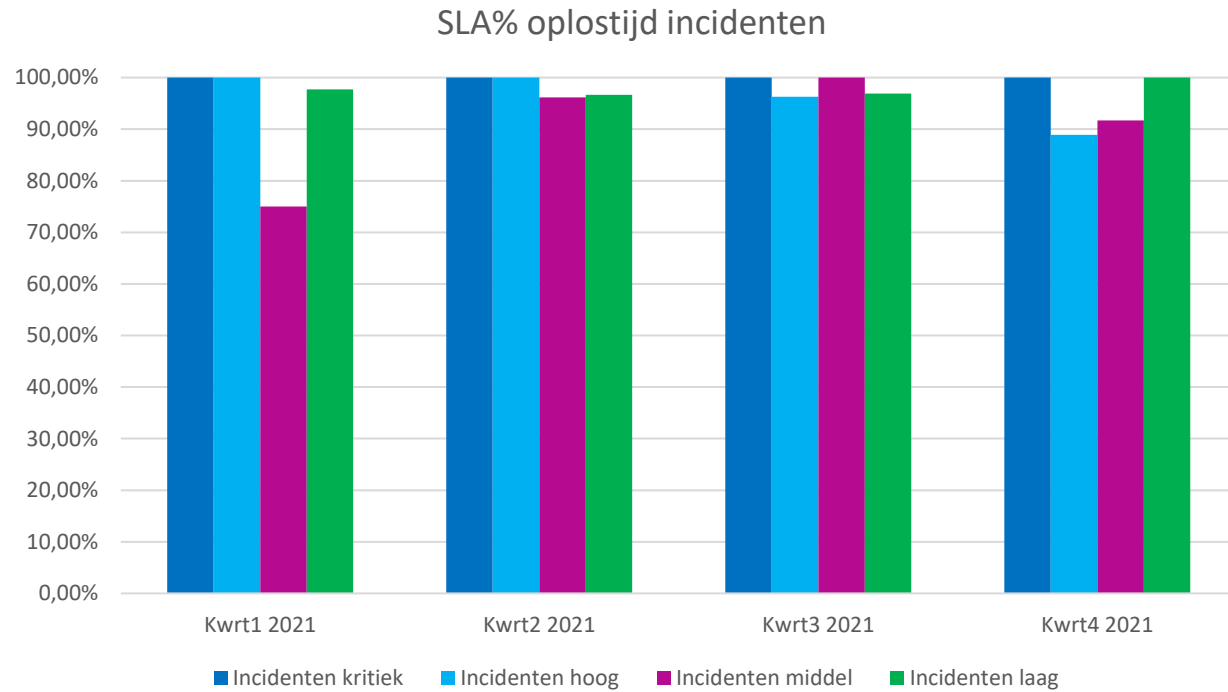
*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*





# SLA% oplostijd incidenten

Behaald SLA% oplostijd incidenten per kwartaal:



*Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal*

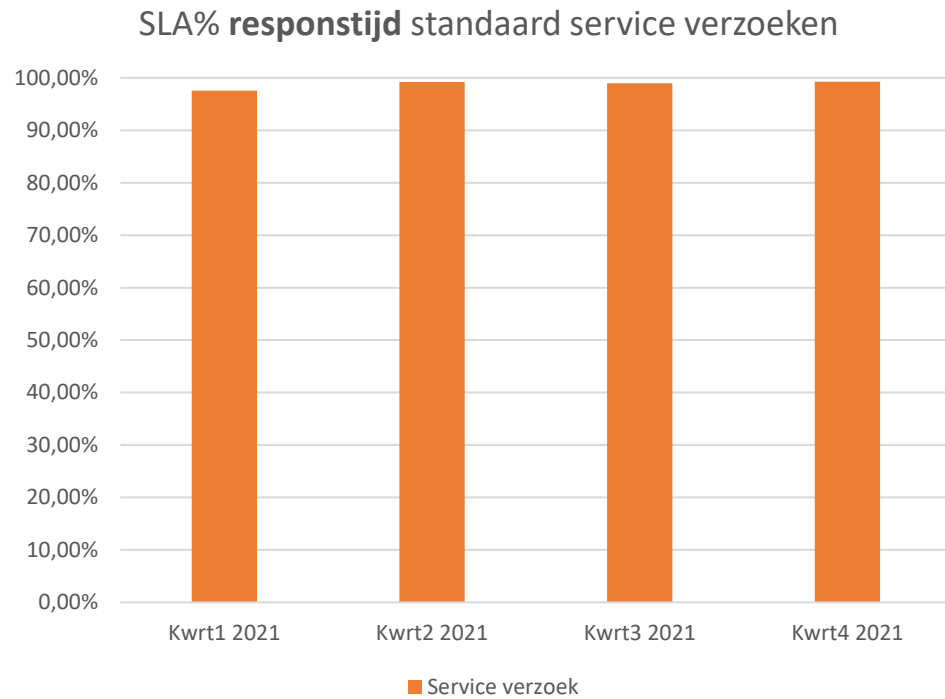




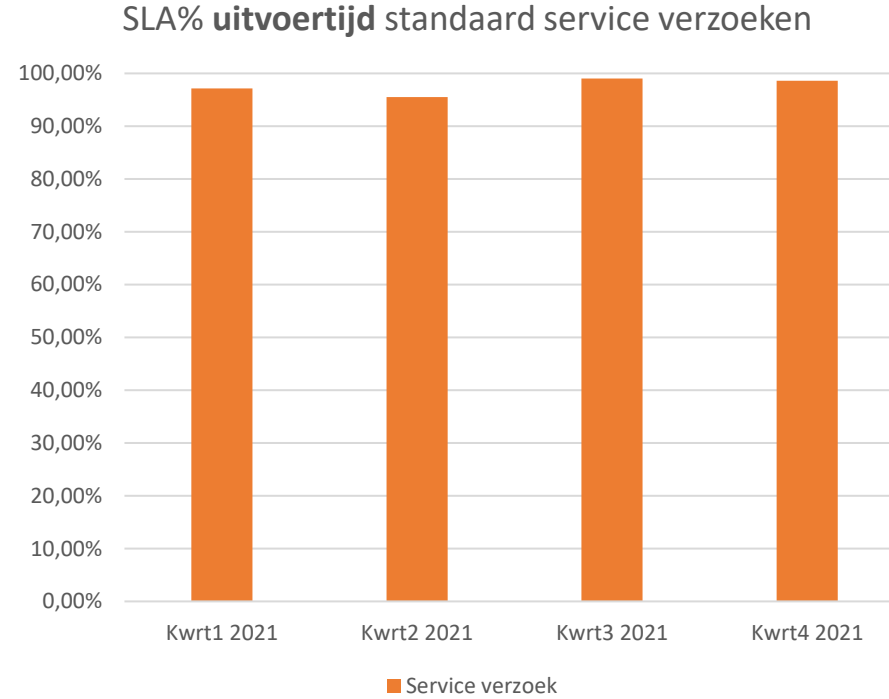


# SLA% respons- en uitvoertijd standaard wijziging verzoeken

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



*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 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
<b>Standaard wijziging</b>	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 <b>alle</b> deelnemers.
Hoog (H)	CAPO niet bereikbaar voor <b>enkele</b> 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**