



mijn aansluiting

SLA rapportage

Dienstverlening Mijn Aansluiting

1^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.
- De aantallen en behaalde percentages in deze rapportage zijn niet helemaal realistisch omdat ons beheerteam in de loop van dit kwartaal gestart is met het toekennen van de juiste organisatie en prioriteit van tickets in het Jira Servicedesk systeem. De geregistreerde prioriteit o.b.v. impact is bij een groot aantal tickets daarom niet de juiste.
- Deze eerste SLA rapportage helpt ons om de benodigde data voor een SLA rapportage op orde te krijgen zodat in de rapportages vanaf het 2^e kwartaal van 2020 een goed beeld gegeven kan worden over de aantallen en de behaalde SLA percentages.





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.
- 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 Q1 2020 en behaald SLA%:

Type /aantal	Ingediend	Openstaand*	Opgelost / uitgevoerd	Behaald SLA% responstijd	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd
Incident Kritiek	5	0	5	100,00%	80,00%
Incident Hoog	45	0	40	57,58%	55,00%
Incident Middel	201	3	147	93,18%	80,82%
Incident Laag	97	6	50	98,59%	100,00%
Standaard service verzoek	527	4	467	97,75%	96,10%
Niet-standaard service verzoek	1	0	1	n.v.t.	n.v.t.

Toelichting tabel:

- **Ingediend:** het aantal ingediende incidenten, standaard- en niet standaard service verzoeken door netbeheerders, aannemers, combi-organisaties en helpdesk in Q1 2020.
- **Openstaand:** het aantal openstaande tickets in Q1 2020. Dit kunnen ook tickets zijn uit een vorig kwartaal die nog niet opgelost / uitgevoerd zijn.
** Vanwege inconsistente telling van het aantal openstaande tickets in de rapportage is het aantal aan het einde van Q1 niet juist. Het werkelijke aantal ligt rond de 40-50.*
- **Opgelost / uitgevoerd:** het aantal opgeloste / uitgevoerde tickets in Q1 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 waarvoor de in Jira Servicedesk ingestelde responstijd is behaald.
- **Behaald SLA % oplos / uitvoertijd:** % van het aantal opgeloste (functionaliteit hersteld) / uitgevoerde tickets waarvoor de in Jira servicedek ingesteld oplos / uitvoertijd is behaald.





Toelichting behaald SLA% responstijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% responstijd:

Type	Behaald SLA% responstijd *	Toelichting
Incident Kritiek	100,00%	
Incident Hoog	57,58%	Betreft 14 opgeloste incidenten die met een hoge prio zijn ingediend, terwijl dit prio laag (13) en prio middel (1) had moeten zijn. Indien ingediend met de juiste prio dan was de responstijd > 90% geweest.
Incident Middel	93,18%	
Incident Laag	98,59%	
Standaard service verzoek	97,75%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

* Voorlopig gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregelen:

- Overzicht prioritering o.b.v. impact op de wiki geplaatst.
- Aanpassing Jira Servicedesk Portal t.b.v. kiezen juiste prioriteit incl. link naar overzicht prioritering op de wiki.
- Aandacht door Functioneel Beheer voor het toekennen van de juiste prioriteit.





Toelichting behaald SLA% oplos/uitvoertijd & verbetermaatregelen

Toelichting behaald SLA% oplos- en uitvoertijd

Type	Behaald SLA% oplos/uitvoertijd	Toelichting
Incident Kritiek	80,00%	DSP incident op 25 maart veroorzaakt door samenloop van Azure probleem en opschoning database.
Incident Hoog	55,00%	Onjuist prio toekenning 2 Bugs in LIP+: probleem met verzenden aanvragen & onterechte toewijzing NB. Impact van DSP incident.
Incident Middel	80,82%	Onjuiste prio toekenning 2 bugs LIP+ (zie bovenstaand) & problemen met activeringsmail LIP+.
Incident Laag	100,00%	
Standaard service verzoek	96,10%	
Niet-standaard service verzoek	n.v.t.	

* Voorlopig gehanteerde norm SLA% behaald: 90%

Verbetermaatregelen:

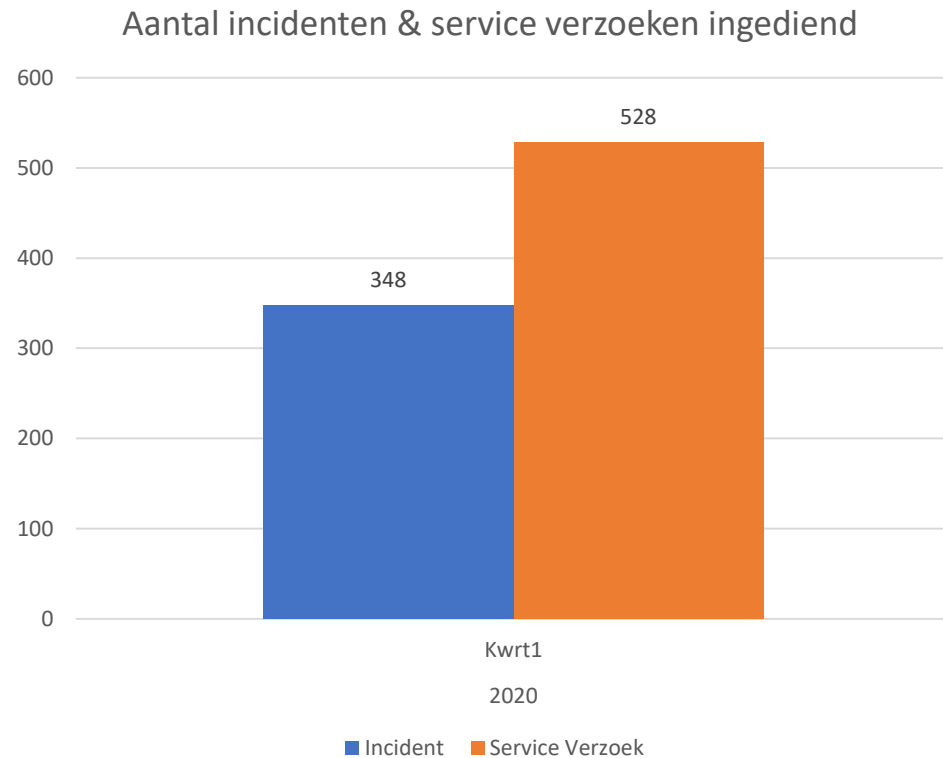
- Overzicht prioritering o.b.v. impact op de wiki geplaatst.
- Aanpassing Jira Servicedesk Portal t.b.v. kiezen juiste prioriteit incl. link naar overzicht prioritering op de wiki.
- Aandacht door Functioneel Beheer voor het toekennen van de juiste prioriteit.
- DSP incident 25 maart jl.: benodigde aanpassingen gemaakt in configuratie DSP systeem, waardoor eenmalige opschoning database niet meer nodig is en dit op reguliere wijze plaatsvindt.
- 3 bugs in LIP+ opgelost: problemen met verzenden aanvragen, onterechte doorverwijzingen en activeringsmail.





Aantal ingediende incidenten en service verzoeken

Ingediende incidenten & (standaard) service verzoeken 2020:



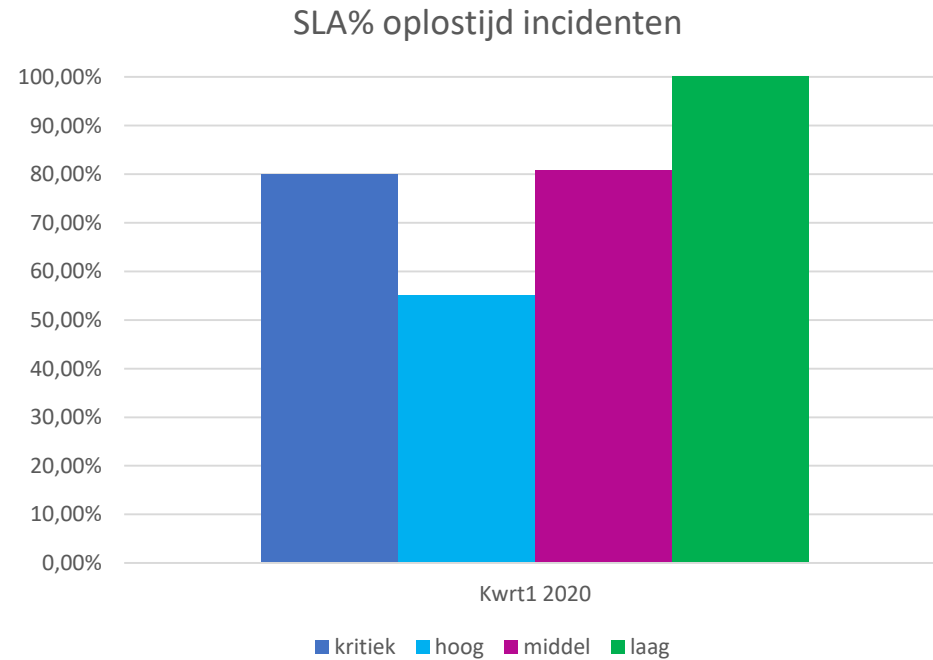
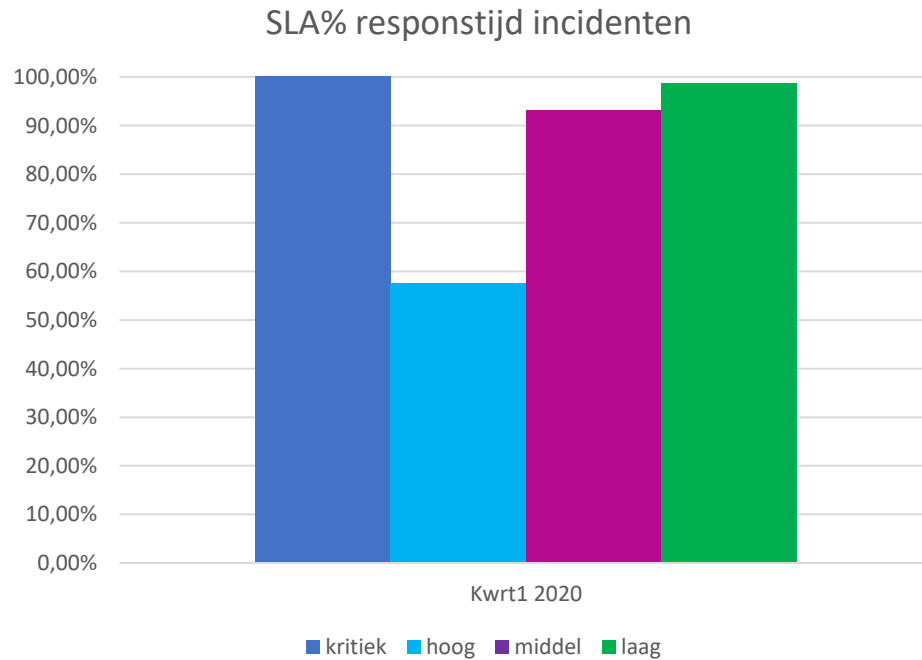
Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal





SLA% respons- en oplostijd incidenten

Behaalde SLA% respons- en oplostijd incidenten per kwartaal:



Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

Jaaroverzicht voortschrijdend per kwartaal

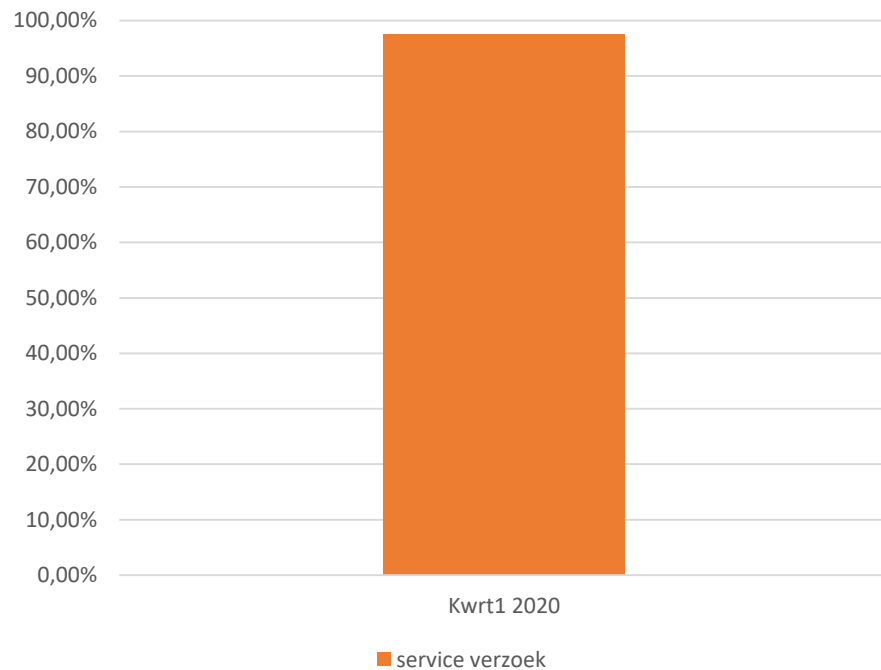




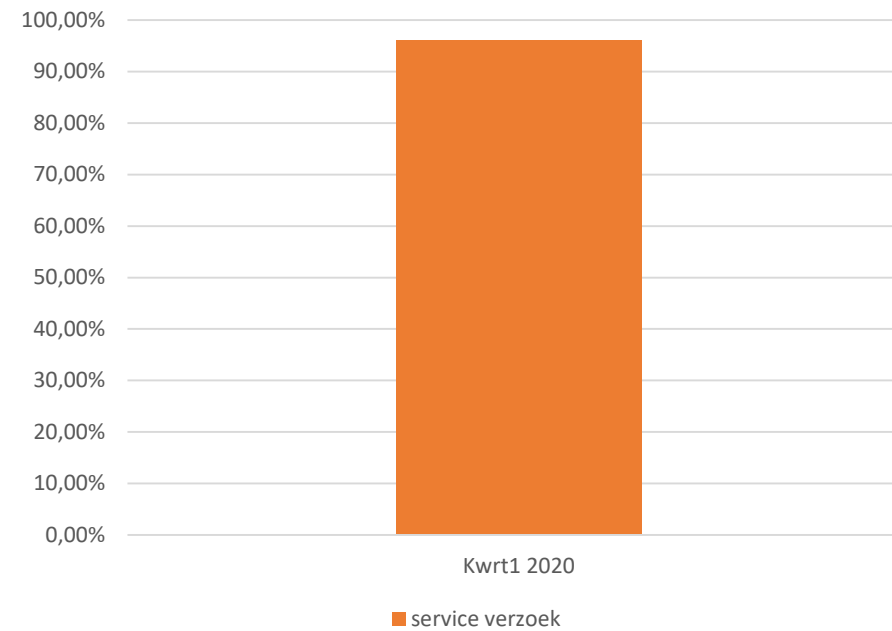
SLA% respons- en uitvoertijd standaard serviceverzoeken

Behaalde SLA% respons- en uitvoertijd standaard service verzoeken 2020:

SLA% responstijd standaard service verzoeken



SLA% uitvoertijd 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 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:

	Respons tijd	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 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.





mijn aansluiting