

Service Level Rapportage

Service Level Agreement nummer	S115
Service Level Agreement naam	HomeWURk Idealis
Applicaties	n.v.t.
Naam klant	Idealis
Naam contactpersoon klant	Hans van Haren
Naam Service manager	M.A. Otte
Naam IT contactpersoon	A. Bos
Periode rapportage	Q1 2015
Auteur	
Datum rapportage	
Kopie verzonden aan	

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Realisatie afgelopen kwartaal.....	3
2.1	Beheer.....	3
2.1.1	Extra werk.....	3
2.2	Ticket afhandeling.....	4
2.2.1	Overall.....	4
2.2.2	Specifiek: Quarantaine net.....	5
2.2.3	Specifiek: Gebouwgebonden bekabeling.....	6
2.2.4	Openstaande tickets.....	7
2.2.5	Internet connectiviteit.....	8
2.3	Changes en releases.....	8
2.4	Softwareonderhoud en softwareontwikkeling.....	8
3.	Vooruitblik komend kwartaal.....	8
3.1	Geplande werkzaamheden.....	8
3.2	Risico's en maatregelen.....	8
3.3.	Openstaande afspraken.....	8
4.	Kwaliteit dienstverlening.....	9
5.	Conclusie/aanbevelingen.....	9

1. Inleiding

Doel rapportage

Het doel van deze Service Level Rapportage is u, als klant van FB-IT, inzicht te verschaffen in de mate waarin FB-IT in afgelopen periode voldaan heeft aan de service levels zoals overeengekomen in het Service Level Agreement (SLA).

Deze rapportage betreft de periode van 1 maart tot en met 31 maart.

Doelgroep

De rapportages worden gestuurd naar de opdrachtgever zoals bekend in de SLA.

2. Realisatie afgelopen kwartaal

2.1 Beheer

- In kwartaal 1 is het project “vernieuwing HomeWURk Idealis” afgerond. De SLA en de DAP waarover overeenstemming is wordt momenteel definitief gemaakt.
- In het stuurgroep verslag dd 29 januari 2015 (PM-Verslag Stuurgroep Vernieuwing Idealis HomeWURk, 2015.01.29) is het volgende vastgelegd: “Wireless. Vanuit idealis is sterke behoefte aan wireless. Wojtek geeft aan dat door het reguleren van routers, Wageningen UR geen wireless dienst levert, maar er een mogelijkheid wordt gecreëerd om op individueel niveau wireless te activeren. Wageningen UR kan dit oppakken na een gerichte opdracht vanuit Jan richting Marco.” In het afstemmingsoverleg met de opdrachtgever dd 9 maart 2015 heeft de opdrachtgever aangegeven geen additionele acties te willen starten mbt het reguleren van bepaalde type routers.

2.1.1 Extra werk

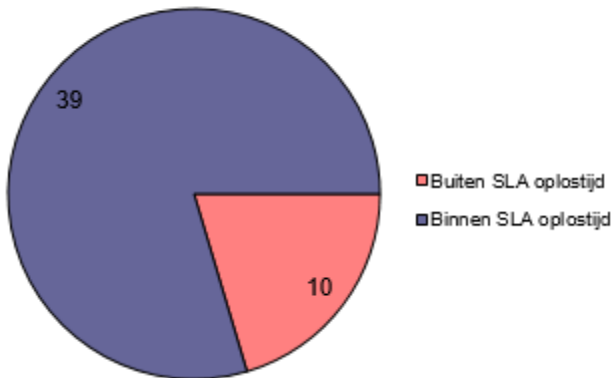
- N.v.t.

2.2 Ticket afhandeling

2.2.1 Overall

In de onderstaande grafieken wordt een globaal beeld gegeven hoe de dienstverlening verlopen is in de afgelopen periode.

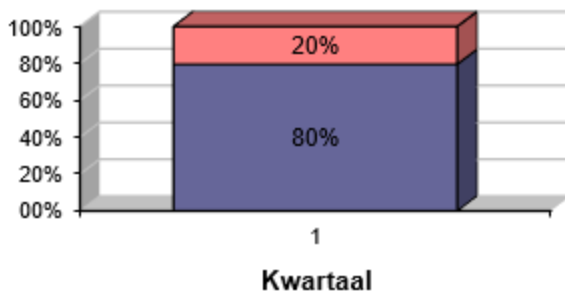
Aantal gesloten meldingen – kwartaal 1



In de afgelopen rapportage periode zijn 49 (39 + 10) meldingen van huurders afgehandeld door FB-IT.

Hiervan zijn 39 meldingen binnen de afgesproken tijd hersteld en 10 meldingen niet binnen de afgesproken tijd hersteld.

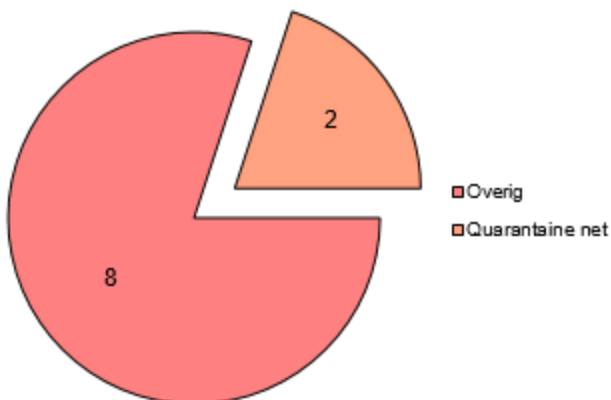
Percentage (binnen / buiten SLA) per kwartaal



80% (39 meldingen) van het aantal aangemelde meldingen is binnen de afgesproken tijd hersteld.

20% (10 meldingen) is niet binnen de afgesproken tijd hersteld.

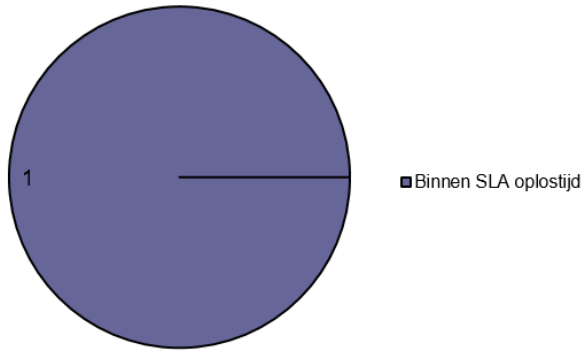
Aantal meldingen opgelost buiten SLA oplostijd



Van de 10 meldingen die niet binnen de afgesproken tijd hersteld zijn, hebben er twee betrekking op Quarantaine net en acht betrekking op overige onderwerpen.

In de volgende paragraaf zal ingegaan worden op de 2 meldingen rondom quarantaine net. In de bijlage zijn de 8 meldingen opgenomen.

Aantal meldingen met een hoge prioriteit (grotere verstoring)



In de afgelopen rapportage periode is er 1 verstoring geweest op complex niveau. Deze is binnen de afgesproken tijd hersteld.

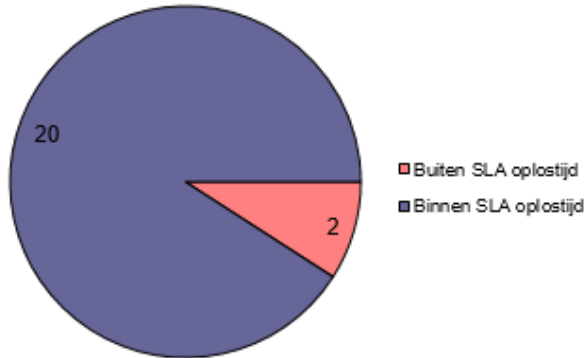
Verklaring:

Deze verstoring (ticket nummer 250003) betrof een verstoring in een niet Idealis pand (haarweg 333). Oorzaak van de verstoring was het niet goed functioneren van de DHCP omgeving in de oude HomeWURk infrastructuur. Idealis heeft hier geen hinder van ondervonden.

2.2.2 Specifiek: Quarantaine net

In de onderstaande grafieken wordt specifiek gekeken naar de meldingen die vanuit de quarantaine net omgeving worden gegenereerd. Dit betreft meldingen die niet door een huurder worden gemeld, maar veelal automatisch door quarantaine net worden gegenereerd naar aanleiding van handelingen die huurders verrichten op het netwerk.

Aantal Quarantaine net meldingen



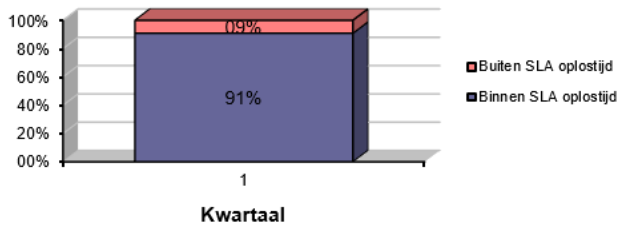
Van de 49 meldingen van de afgelopen periode zijn 22 (20 + 2) meldingen gerelateerd aan Quarantaine net.

20 meldingen hiervan zijn binnen de afgesproken tijd hersteld, 2 stuks niet omdat de huurder in beide gevallen lange tijd geen reactie gaf.

Verklaring:

In beide gevallen hadden de meldingen een andere status moeten krijgen, omdat de SLA oplostijd stil staat bij meldingen waar de actie bij de huurder ligt.

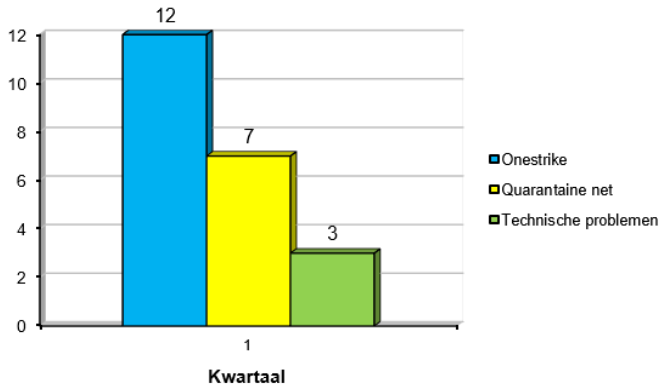
Percentage (binnen / buiten SLA) per kwartaal, Quarantaine net



91% (20 meldingen) van het aantal aangemelde meldingen is binnen de afgesproken tijd hersteld.

9% (2 meldingen) is niet binnen de afgesproken tijd hersteld. Deze 2 meldingen zijn in de bijlage opgenomen.

Aantal Quarantaine net meldingen



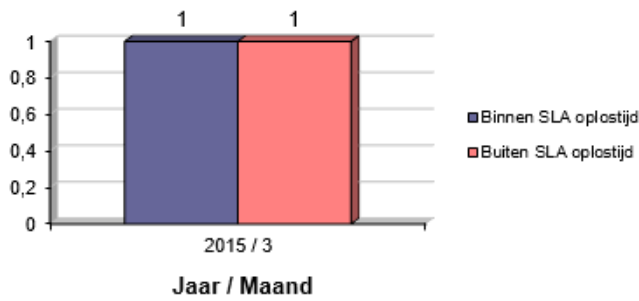
Van de 22 meldingen zijn er:

- 12 meldingen gegenereerd als gevolg van het gebruiken van de "Onestrike" door een huurder. Door de Onestrike mag de huurder eenmalig (per 3 maanden) zijn PC/laptop uit quarantaine halen.
- 7 meldingen gegenereerd omdat een PC/laptop van een huurder in quarantaine geplaatst is vanwege aanwezigheid virus, malware etc. De huurder moet zelf zijn systeem opschonen.
- 3 meldingen gegenereerd als gevolg van bijvoorbeeld teveel mac adres wijzigingen op een poort. Het systeem sluit daardoor de poort.

2.2.3 Specifiek: Gebouwbonden bekabeling

In de onderstaande grafieken wordt specifiek gekeken naar de meldingen die gerelateerd zijn aan gebouwbonden bekabeling.

Binnen of Buiten SLA oplostijd Gebouwegebonden bekabeling

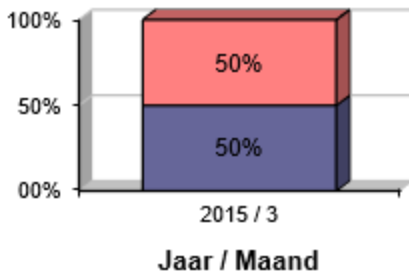


Van de 49 meldingen van de afgelopen periode zijn 2 meldingen (1 + 1) gerelateerd aan gebouwgebonden bekabeling. Dit betreft in alle gevallen wall outlet gerelateerde storingen op de kamer van de huurder.

Verklaring:

De melding die buiten SLA oplostijd hersteld is (251292), is op donderdag ochtend gemeld. Doordat deze melding niet dezelfde dag bij de installateur gemeld is, is deze melding een week later hersteld en valt daardoor buiten de SLA oplostijd.

Percentage (binnen / buiten SLA) Gebouwegebonden bekabeling



50% (1 melding) van het aantal aangemelde meldingen is binnen de afgesproken tijd hersteld.

50% (1 melding) is niet binnen de afgesproken tijd hersteld. Deze melding is in de bijlage opgenomen.

Binnen en buiten SLA oplostijd per complex

	Binnen SLA oplostijd	Buiten SLA oplostijd
Droevendaal		1
Dijkgraaf	1	

Hiernaast zijn de 2 meldingen betreffende gebouwgebonden bekabeling verdeeld over de diverse complexen.

2.2.4 Openstaande tickets

Aan het eind van kwartaal 1 stond 1 melding open (ticket 237643). Dit betreft een melding waarbij de gebruiker een probleem heeft met de Skype applicatie op een MacBook. FB-IT levert officieel geen ondersteuning op de werkplek van de huurder. Na diverse testen wachten we sinds 1 april op de klant voor een reactie.

2.2.5 Internet connectiviteit

In de afgelopen rapportage periode heeft er geen dienstonderbreking plaats gevonden van de internet connectiviteit.

2.3 Changes en releases

- N.v.t.

2.4 Softwareonderhoud en softwareontwikkeling

- N.v.t.

3. Vooruitblik komend kwartaal

3.1 Geplande werkzaamheden

- In de maand april en mei zullen de HomeWURk complexen van Wageningen UR (bekend onder de naam: tijdelijke opvang) gemigreerd gaan worden naar de nieuwe HomeWURk infrastructuur waar de Idealis HomeWURk complexen momenteel van gebruik maken. Indien deze wijzigingen tot dienstonderbreking leid voor HomeWURk Idealis zal dit conform de geldende afspraken gecommuniceerd worden.
- Ten behoeve van de SLA wordt momenteel monitoring en bijbehorende alarmering ingericht voor alle netwerk componenten. Op deze manier kan pro-actief / sneller gereageerd worden op potentiële verstoringen in de infrastructuur.

3.2 Risico's en maatregelen

Nr	Omschrijving risico	Omschrijving maatregel	Indien het risico buiten FB-IT scope ligt, bij wie is het dan belegd?
1	Niet alle patchruimten voldoen aan de gestelde eisen	-	Idealis
2	Momenteel is de temperatuur in de patchruimte op de Haarweg te hoog	Idealis realiseert afzuiging van de warme lucht uit de betreffende ruimte	Idealis

3.3. Openstaande afspraken

Omschrijving afspraak/actie	Wie voert het uit?	Wanneer?
Actualiseren van de ruimtenummers van de patchruimten. Deze ruimte nummers zijn voor de opdrachtnemer noodzakelijk voor een goede dienstverlening	Idealis	
Actualiseren van bijlage 3 uit de DAP / SLA waarin wordt bijgehouden per complex waar de sleutelkluisjes zich bevinden.	Idealis	
Aansluitpunt nummers controleren van de bijlage 2 DAP	Idealis	
Beschikbaar stellen van plattegronden met de locaties van de technische ruimten (patch ruimten);	Idealis	

4. Kwaliteit dienstverlening

5. Conclusie/aanbevelingen

Gerealiseerde uren			Financiën			Kwaliteit dienstverlening		
Goed	Oppassen	Slecht	Goed	Oppassen	Slecht	Goed	Oppassen	Slecht
X			X			X		