

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	Q2 2015
Auteurs	Ali Bos, Imre van der Lubbe en Marco Otte
Datum rapportage	12 augustus 2015
Kopie verzonden aan	Marion Janssen en Hans van Haren

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: Gebouw gebonden bekabeling.....	6
2.2.4	Openstaande tickets.....	8
2.2.5	Internet connectiviteit.....	8
2.3	Changes en releases.....	9
2.4	Softwareonderhoud en softwareontwikkeling.....	9
3.	Vooruitblik komend kwartaal.....	9
3.1	Geplande werkzaamheden.....	9
3.2	Risico's en maatregelen.....	9
3.3.	Openstaande afspraken.....	9
4.	Conclusie/aanbevelingen.....	10

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 april tot en met 30 juni 2015.

Doelgroep

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

2. Realisatie afgelopen kwartaal

2.1 Beheer

- Alle noodzakelijke en reguliere beheerwerkzaamheden hebben plaatsgevonden.

2.1.1 Extra werk

- N.v.t.

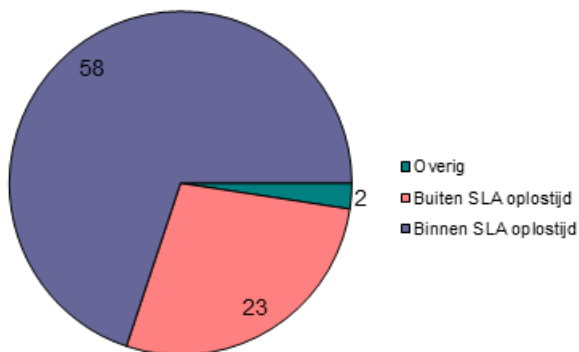
2.2 Ticket afhandeling

2.2.1 Overall

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

De gebruikte rapportage tool is (nog) niet geschikt om met terugwerkende kracht tijdscorrecties te doen: Een aantal meldingen worden daardoor ten onrechte in het segment van buiten SLA oplostijd meegenomen. De verklaringen hiervoor, die wèl binnen de SLA afspraken vallen, zijn daarom integraal per melding in deze rapportage opgenomen (zie ook de bijlage).

Aantal gesloten meldingen – kwartaal 2

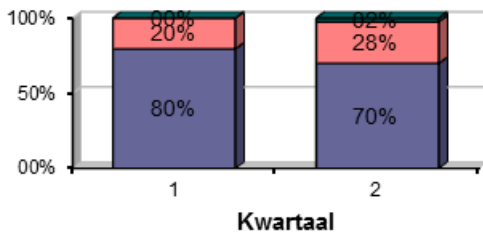


In de afgelopen rapportage periode zijn 83 (58 + 23 + 2) meldingen van huurders afgehandeld door FB-IT.

Hiervan zijn 60 meldingen binnen de afgesproken tijd hersteld en 23 meldingen niet binnen de afgesproken tijd hersteld.

De twee overig meldingen zijn meldingen van:
- CERT (beveiligingsincidenten)
- huurders zonder WUR account

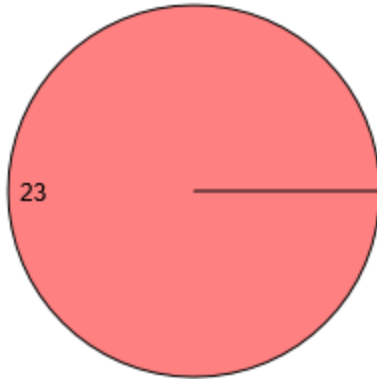
Percentage (binnen / buiten SLA) per kwartaal



70% (60 meldingen) van het aantal aangemelde meldingen is binnen de afgesproken tijd hersteld.

28% (23 meldingen) is niet binnen de afgesproken tijd hersteld.

Aantal meldingen opgelost buiten SLA oplostijd



Van de 23 meldingen die niet binnen de afgesproken tijd hersteld zijn, wordt in de bijlage een uiteenzetting gedaan.

9 stuks hebben betrekking op gebouw gebonden verstoringen.

14 stuks hebben betrekking op technische problemen, zoals b.v. switchpoort in err-disabled state of switchpoort in shutdown state.

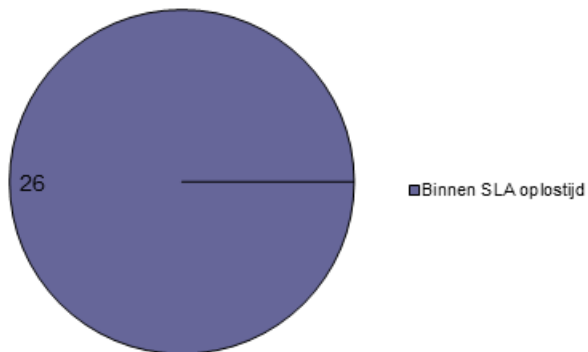
In de afgelopen rapportage periode zijn er geen verstoringen geweest op complex niveau.

Wel is er een onderbreking geweest van een glasvezel traject tussen het Idealis kantoor en de HomeWURk omgeving, waardoor de gebouwbeheerders niet meer de beschikking had tot IT functionaliteiten (melding: 267867). Op donderdag 11 juni is dit geconstateerd. Op woensdag 17 juni is de storing verholpen.

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.

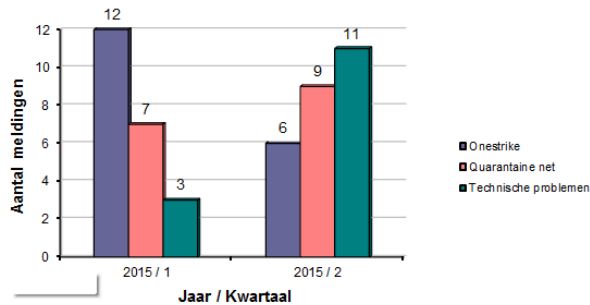
Aantal Quarantaine net meldingen



Van de 83 meldingen van de afgelopen periode zijn 26 meldingen gerelateerd aan Quarantaine net.

Alle 26 meldingen zijn binnen de afgesproken tijd hersteld.

Aantal Quarantaine net meldingen



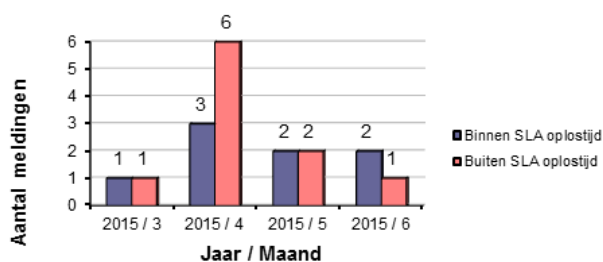
Van de 26 meldingen zijn er:

- 6 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.
- 9 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.
- 11 meldingen gegenereerd als gevolg van bijvoorbeeld teveel mac adres wijzigingen op een poort, hetgeen kan duiden op misbruik. Het systeem sluit daardoor de poort.

2.2.3 Specifiek: Gebouw gebonden bekabeling

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

Binnen of Buiten SLA oplostijd Gebouwgebonden bekabeling



Van de 83 meldingen van de afgelopen periode zijn 16 meldingen gerelateerd aan gebouw gebonden bekabeling. Dit betreft veelal wall-outlet gerelateerde storingen op de kamer van de huurder.

Van de 16 meldingen zijn er:

- 7 meldingen binnen de SLA oplostijd opgelost
- 9 meldingen buiten de SLA oplostijd opgelost

Hieronder een verklaring van de 9 meldingen die buiten de SLA oplostijd hersteld zijn:

1 melding (259051) 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.

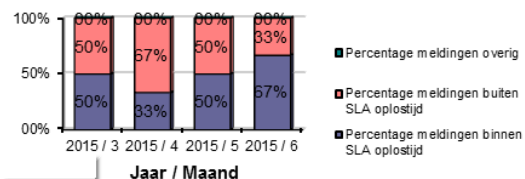
3 meldingen (257506, 258661, 268225) zijn op verzoek van huurders een week doorgeschoven, wegens het niet thuis kunnen zijn op de donderdagmiddag, waarop JS reparaties uitvoert.

2 meldingen (257591 en 257972) waren wel binnen oplostijd voor de huurder, maar de melding is te laat gesloten.

2 meldingen (263074 en 263294) zijn langer open gehouden i.v.m. met monitoren van de switchpoort.

1 melding (256354) is per ongeluk op medium impact gezet en daarom buiten SLA oplostijd gevallen. Deze melding had betrekking op één huurder en had low impact moeten krijgen, waardoor de melding wel binnen de SLA oplostijd valt.

Percentage Binnen of Buiten SLA oplostijd Gebouwwgebonden bekabeling



april:

33% van het aantal aangemelde meldingen is binnen de afgesproken tijd hersteld.

67% is niet binnen de afgesproken tijd hersteld. Deze meldingen zijn in de bijlage opgenomen.

mei:

50% van het aantal aangemelde meldingen is binnen de afgesproken tijd hersteld.

50% is niet binnen de afgesproken tijd hersteld. Deze meldingen zijn in de bijlage opgenomen.

juni:

67% van het aantal aangemelde meldingen is binnen de afgesproken tijd hersteld.

33% is niet binnen de afgesproken tijd hersteld. Deze meldingen zijn in de bijlage opgenomen.

Binnen en buiten SLA oplostijd per complex

	Binnen SLA oplostijd	Buiten SLA oplostijd
-		4
Bornsesteeg	3	1
Dijkgraaf	1	
Droevendaal	2	2
Haarweg		1
Hoeverstein		1
Rijnveste	1	

Hiernaast zijn de 16 meldingen betreffende gebouw gebonden bekabeling uit deze rapportage periode verdeeld over de diverse complexen.

De 4 meldingen van onbekende complexen zijn meldingen waarbij tijdens de registratie van het ticket het complex niet juist geassocieerd is. Het betreft: 2x Hoeverstein, 1x Bornsesteeg en 1x Dijkgraaf.

2.2.4 Openstaande tickets

Aan het eind van kwartaal 1 stond 1 melding open (ticket 262515). Dit betreft een melding waarbij de gebruiker een probleem heeft met een MacBook. FB-IT levert officieel geen ondersteuning op de werkplek van de huurder. Huurder is geadviseerd contact op te nemen met Apple. We wachten 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

- 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.
- Met de migratie van de tijdelijke opvang locaties naar de nieuwe HomeWURk infrastructuur, uitgevoerd in kwartaal 2, zal in het volgende kwartaal de oude HomeWURk omgeving volledig ontmanteld worden. Dit heeft geen impact op de dienstverlening.

3.2 Risico's en maatregelen

Onderstaande risico's zijn in de afgelopen periode (of daarvoor) geïdentificeerd en bijbehorende risicobeperkende maatregelen zijn niet afgerond.

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

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	Idealis	

voor een goede dienstverlening		
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. Conclusie/aanbevelingen

In verband met de grote hoeveelheid bewonerswijzigingen, wil FB-IT graag nagaan of er preventief gekeken kan worden naar de internet aansluitingen van kamers waar een bewonerwissel gaat plaatsvinden. Om dit uit te zoeken is de vraag aan Idealis of er informatie beschikbaar kan worden gemaakt over bewonerswisselingen per pand?

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

