

Service Level Rapportage

Mei 2014

Cloud-hosting Team4S

Plaats: Groningen
Datum: 09-06-2014
Auteur: Klaas Jansen
Status: Eindversie

Vestiging: Team4S

Zernikeplein 11
9747 AS Groningen

T: 050 1369 25
F: 050 1369 25
I: www.team4s.nl

Inhoud

• 1 Inleiding	3
• 2 Cloud Hosting	4
• 3 Servicedesk	5
• 4 Wijzigingen	6
• 5 Availability	7
• 6 Samenvatting	8

1 Inleiding

Deze rapportage geeft inzicht in de dienstverlening die het applicatiebeheer en development team van Team4S in de afgelopen maand heeft geleverd aan de overige afdelingen binnen Team4S.

2 Cloud Hosting

Op basis van de in de SLA gedefinieerde Critical Success Factors en de daarbij horende Key Performance Indicators voor de dienst Cloud Hosting wordt vastgesteld of de dienstverlening adequaat wordt geleverd. Hieronder staan de Key Performance Indicators en of de doelen zijn bereikt.

Data moet 24/7 beschikbaar zijn voor alle gebruikers.

Meeteenheid	Doel	Daadwerkelijk	Toelichting
Uptime van de service.	98%	98.7%	
Uptime van de service tijdens openstellingstijden.	99.5%	99.8%	
Uptime van de service tijdens piekuren.	99.5%	99.6%	

Data moet overal beschikbaar zijn voor de gebruikers.

Meeteenheid	Doel	Daadwerkelijk	Toelichting
Aantal hoge prioriteit incidenten.	< 3	5	Tijdens een storing op 27 mei waren klanten aanwezig waardoor 3 incidenten op een hoge prioriteit werden gezet.
Aantal gemiddelde prioriteit incidenten.	< 20	14	
Aantal lage prioriteit incidenten.	< 50	37	
Gemiddelde oplostijd per incident met hoge prioriteit.	< half uur	53 minuten	
Gemiddelde oplostijd per incident met hoge prioriteit.	< 4 uur	3 uur en 15 minuten	
Gemiddelde oplostijd per incident met hoge prioriteit.	< halve week	6 dagen	

Beschikbaarheid van recente backups.

Meeteenheid	Doel	Daadwerkelijk	Toelichting
Aantal onopgelost integriteitsincidenten.	0	1	Bij een incident op 12 mei is data verloren gegaan, dit incident wordt nog verder onderzocht.

Vertrouwelijkheid van de data.

Meeteenheid	Doel	Daadwerkelijk	Toelichting
Aantal server inbraken.	0	0	
Het cijfer van een beveiligingsrapportage.	8	n.v.t.	Afgelopen maand is geen veiligheidsonderzoek uitgevoerd.

3 Servicedesk

Op basis van de in de SLA gedefinieerde Critical Success Factors en de daarbij horende Key Performance Indicators voor de dienst Servicedesk wordt vastgesteld of de dienstverlening adequaat wordt geleverd. Hieronder staan de Key Performance Indicators en of de doelen zijn bereikt.

Het tijdig reageren op incidenten.

Meeteenheid	Doel	Daadwerkelijk	Toelichting
Aantal incidenten die niet tijdig zijn opgepakt.	< 5	3	

Het tijdig oplossen van incidenten.

Meeteenheid	Doel	Daadwerkelijk	Toelichting
Aantal incidenten die niet tijdig zijn opgelost.	< 5	2	

De beschikbaarheid van de servicedesk.

Meeteenheid	Doel	Daadwerkelijk	Toelichting
Aantal service klachten.	0	0	

4 Wijzigingen

Er zijn deze periode geen change requests aangegeven.

5 Availability

Het availability percentage over de afgelopen maand was 99.95%. Dit voldoet aan de minimumeis van 98% in het SLA

6 Samenvatting

In de maand mei zijn bijna alle doelen bereikt. Een storing tijdens bezoek van een klant had als gevolg dat een aantal incidenten die normaal een gemiddelde prioriteit zouden krijgen geescaleerd werden naar hoge prioriteit. Dit had als gevolg dat het doel van '< 3 hoge prioriteit incidenten' helaas niet gehaald is.

Een onopgelost integriteitsincident waarbij data verloren is gegaan wordt nog verder onderzocht. De afdeling ICT neemt dit incident erg serieus en zal zodra het onderzoek klaar is deze direct presenteren bij de Service Manager.