Månedlig servicerapport

Acando Servicedesk-(kunde)

Service Level Manager NN ▸ Acando AS ▸ [Pick the date]

Innhold

SAMMENDRAG 3
OVERORDNET STATUS PÅ VEDLIKEHOLDSYTELSEN 3
KONTAKT 13
LEVERANSER SISTE MÅNED 3
LEVERANSER INNEVÆRENDE MÅNED 3
FEIL OG BRUKERSPØRSMÅL 4
NEDETID RAPPORTERT "DRIFT:PRO ER UTILGJENGELIG" 4
NUMBER OF INCIDENTS REPORTED FOR SLA PASIENTREISER I RAPPORTERINGSPERIODEN 5
FEIL OG BRUKERSPØRSMÅL IKKE BESVART I TIDE 6
FEIL OG BRUKERSPØRSMÅL IKKE LØST I TIDE 7
DETALJERT INFORMASJON OM RAPPORTERTE KRITISKE FEIL OG BRUKERSPØRSMÅL 8
PROBLEM 9
OVERSIKT 9
DETALJERT INFORMASJON OM REGISTRERTE PROBLEM 9
ENDRINGER 10
OVERSIKT 10
INFORMASJON OM IKKE LEVERTE ENDRINGER 11
PRIKKBELASTNING 12
RESPONSTID 12
LØSNINGSTID 12
ANNET 12
OPPETID 12
BEMANNING 12
SLIPPNOTAT 13
RESSURSFORBRUK 13
UTTAK OG SALDO TIMEPOTT 13
BEREDSKAP 13
STØRRE BESTILLINGER 13

Sammendrag

Overordnet status på vedlikeholdsytelsen

Kort beskrivelse av utførte ytelser siste måned og eventuelle særskilte utfordringer.

- 1
- 2

Leveranser siste måned

Kort beskrivelse av alle leveranser siste måned.

Leveranser inneværende måned

Kort beskrivelse av kommende planlagte leveranser.

Feil og brukerspørsmål

I serviceverktøyet METIS brukes ITIL begrepet Incident om feil og brukerspørsmål.

Mål:

- Å gjenoppta normal drift så snart som mulig og å minimere skadelig påvirking på forretningsdriften til (kunde).

Nedetid rapportert ”DRIFT:PRO er utilgjengelig”

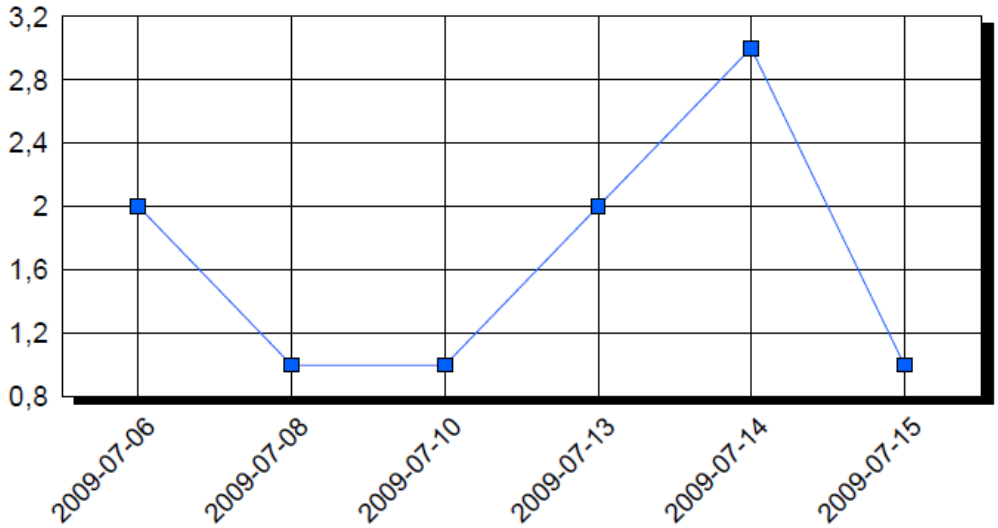
Detaljert informasjon vedlagt i egen pdf

Number of Incidents reported for SLA Kunde i rapporteringsperioden

Incident ID	Owner Rep	Account	Service	Status	Logged Date/Time
1	NOANNNYS		AM NO-PRO	On Hold	2009-07-06 12:11
2	NOTINFRI		AM NO-PRO-DRIFT	Resolved	2009-07-06 15:17
7	NOTINFRI		AM NO-PRO-TILGANG	Resolved	2009-07-07 14:17
13	NOANNNYS		AM NO-PRO-ANNET	Resolved	2009-07-08 13:28
17	NOTINFRI		AM NO-PRO-BILAG_F	In Progress	2009-07-08 14:55
29	NOTINFRI		AM NO-PRO-TILGANG	Resolved	2009-07-10 14:40
31	NOTINFRI		AM NO-PRO-SAKSFL	Resolved	2009-07-13 11:27
34	NOTINFRI		AM NO-PRO-DRIFT	Resolved	2009-07-13 13:48
35	NOTINFRI		AM NO-PRO-DRIFT	Resolved	2009-07-14 11:33
36	NOTINFRI		AM NO-PRO-SAKSFL	In Progress	2009-07-14 11:34
37	NOTINFRI		AM NO-PRO-ANNET	Resolved	2009-07-14 11:35
38	NOTINFRI		AM NO-PRO-ANNET	Resolved	2009-07-15 11:31

Grand Total Incidents: 12

Type: Incident



Feil og brukerspørsmål ikke besvart i tide

Responded in Time	Number	%
N	7	46.7
Y	8	53.3

Total Number of Incidents:	15	100%

Incidents Not Responded in Time for AM NO (Entity 47)

Incident ID	Account	Name	Phone	Contract ID	External ID	Minutes
2				10038		2238
7				10038		1826
17				10038		1325
29				10038		383
31				10038		105
36				10038		509
37	F			10038		1200

Grand Total incidents not responded in time: **7**

Feil og brukerspørsmål ikke løst i tide

Closed in Time	Number	%
N	6	60.0
Y	4	40.0
Total Number of Incidents:	**10**	**100%**

Incidents Not Closed in Time for AM NO (Entity 47)

Incident ID	Account	Name	Ext ID	Minutes Over
2				13090
7				9180
13				39764
35				11380
37				2640
53				1134
		Grand Total Incidents Not Closed in Time:		**6**

Detaljert informasjon om rapporterte kritiske feil og brukerspørsmål

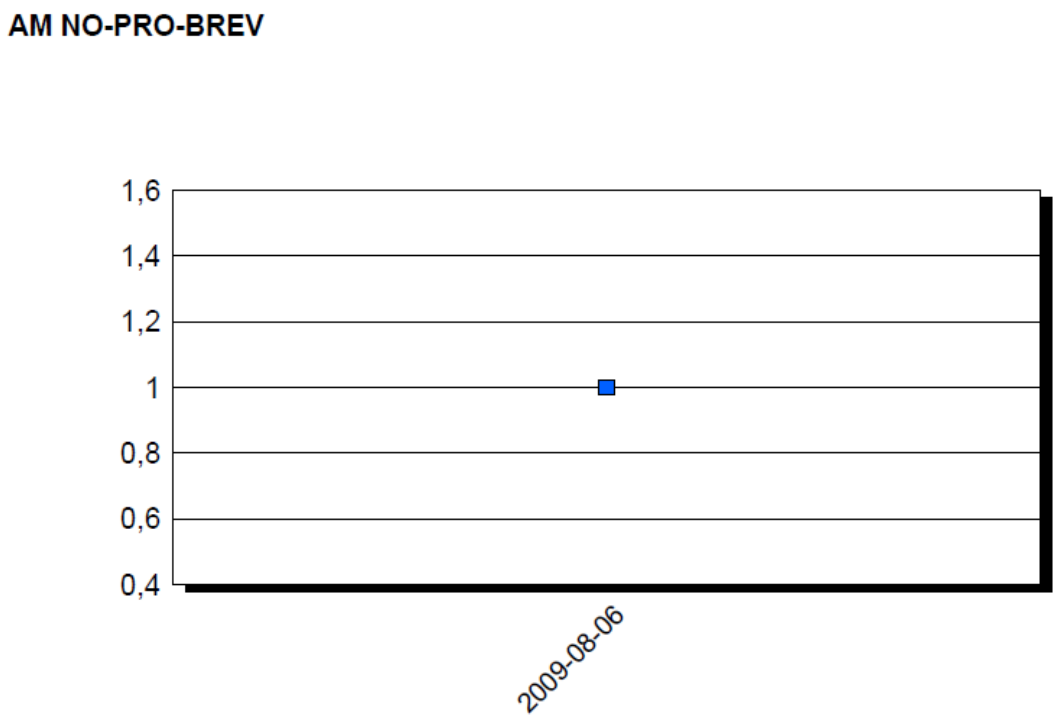
Vedlagt i egen pdf. Uttrekk fra METIS.

Problem

Mål:

- Finne de underliggende årsakene til hendelser og fjerne disse. (Kan medføre at en Change må gjennomføres.)
- Minimere skadelig effekt på virksomheten forårsaket av problemer og feil
- Forhindre at feil oppstår gjennom proaktivt arbeid

Oversikt



Detaljert informasjon om registrerte problem

Vedlagt i egen pdf. Uttrekk fra METIS.

Endringer

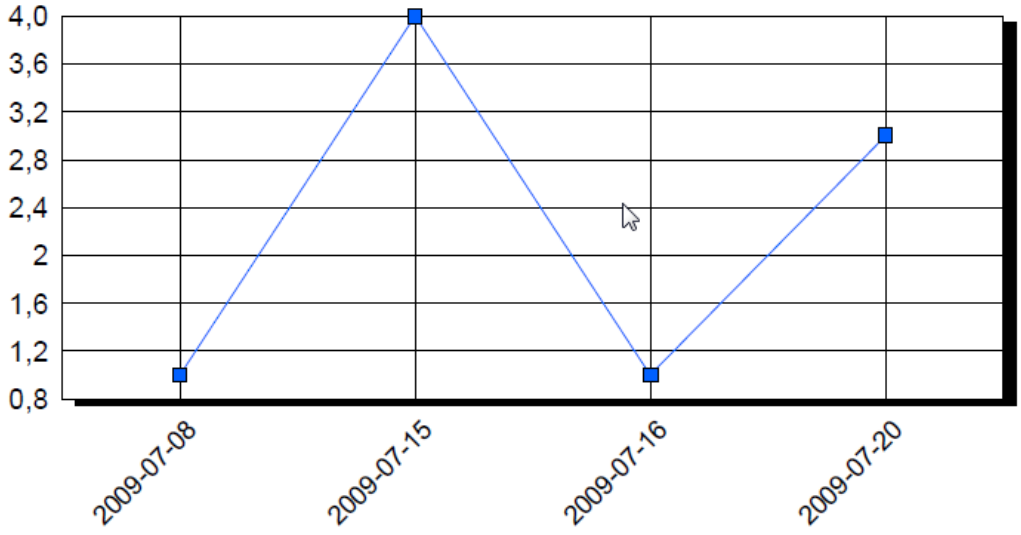
I serviceverktøyet METIS brukes ITIL begrepet Change om alle endringer gjennomført i applikasjonen, utløst av en feil, oppgradering, endringsbestilling eller forberdinger for å forhindre at feil oppstår.

Mål:

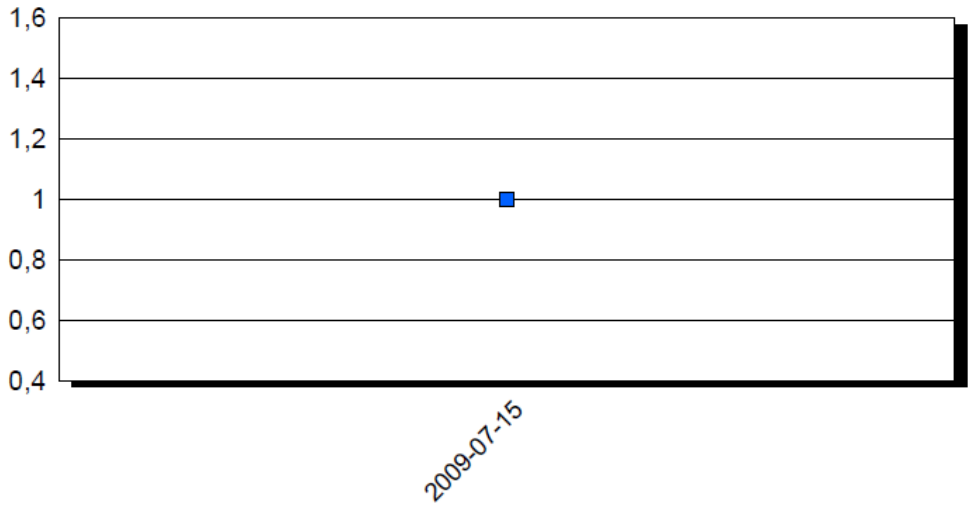
- Gjennomføre nødvendige endringer i applikasjonen med minst mulig avbrudd i de løpende systemtjenester i produksjon
- Endringer kan være bestilt og planlagt av endringsforum eller være forårsaket av rapporterte feil eller avdekket problem.

Oversikt

Service: **AM NO-PRO-ANNET**



Service: **AM NO-PRO-SAKSFLYT**



Informasjon om ikke leverte endringer

Vedlagt i egen pdf. Uttrekk fra METIS.

Prikkbelastning

Type	Antall prikker
Responstid	X
Løsningstid	Y
Annet	Z

Responstid

Nivå	Antall ikke besvart i tide	Belastning i prikker	Totalt antall prikker
A kritisk feil		3	
B alvorlig feil		2	
C mindre alvorlig feil		1	
A Brukerspørsmål		3	
B Brukerspørsmål		2	
C Brukerspørsmål		1	
		Sum	

Løsningstid

Nivå	Antall ikke levert i tide	Belastning i prikker	Totalt antall prikker
A kritisk feil		1 pr time overskredet	
A Brukerspørsmål		3	
B Brukerspørsmål		2	
C Brukerspørsmål		1	
		Sum	

Annet

Oppetid

Opptid for perioden	Belastning i prikker	Totalt antall prikker
>99,9%	0	
97% - 99,9%	3	
0<97%	2	
	Sum	

Bemanning

Bemanning	Belastning i prikker	Totalt antall prikker
Beredskap	4	
Uttak fra timepott	6	
	Sum	

Slippnotat

Slippnotat	Belastning i prikker	Totalt antall prikker
Ikke tilgjengeliggjort innen 3 mnd før planlagt release	2	
	Sum	

Ressursforbruk

Uttak og saldo timepott

Beredskap

Større bestillinger

Kontakt

Acando Servicedesk kontaktes slik

- Serviceverktøyets selvbetjeningsportal: https://metis.acando.no/
- Epost pro.servicedesk@acando.no
- Ved hastesaker også på telefon **467 44 304**.

Henvendelser som omhandler vedlikeholdsavtalen eller som av andre årsaker ikke kan rettes til servicedesk kan stilles til Service Level Manager på

- Telefon 917 06 564
- Epost pro.slm@acando.no