

Consolidatie OBO Service Level Rapportages

Februari 2022



kadaster

Tactische Beheer Organisatie

DISCLAIMERS

1. Bijgaande figuren en teksten komen uit de service level rapportages van de Operationele Beheer Organisaties (OBO's). Het betreft de diensten die de OBO's leveren, los van elkaar.
2. Ketenbeschikbaarheid wordt nog niet gemeten! (staat in planning om dit te realiseren)
3. Niet alle figuren worden verklaard en toegelicht in deze presentatie. Deze toelichting en verklaring is wel beschikbaar. Let op dat figuren niet uit hun context worden gehaald en anders worden geïnterpreteerd.
4. **Stuur bij vragen een mail aan TBO@kadaster.nl**

Inhoud van deze rapportage

Per OBO is maandelijks een uitgebreide service level rapportage beschikbaar. Deze dient om de dienstverlening te verbeteren.

In dit geconsolideerde overzicht staat aangegeven wat de **beschikbaarheid** van de deelsystemen per OBO is geweest en daarnaast de **aantallen vragen/verzoeken** die bij de OBO's zijn binnengekomen.



OBO RWS



Beschikbaarheid dienst Loket en Knooppunt Pre-Productieomgeving OBO RWS

Service item - Omschrijving	Service level afgesproken	Service level gerealiseerd
De dienst is online (m.u.v. onderhoud)	7 x 24 uur	7 X 24 uur
Servicetijd (periode waarin er actief beheer wordt uitgevoerd)	Werkdagen, 9u - 17u	Werkdagen, 9u - 17u
Beschikbaarheid Loket op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5%	99,9%
Beschikbaarheid Knooppunt op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5 %	99,9%



Beschikbaarheid dienst Loket en Knooppunt Productieomgeving OBO RWS

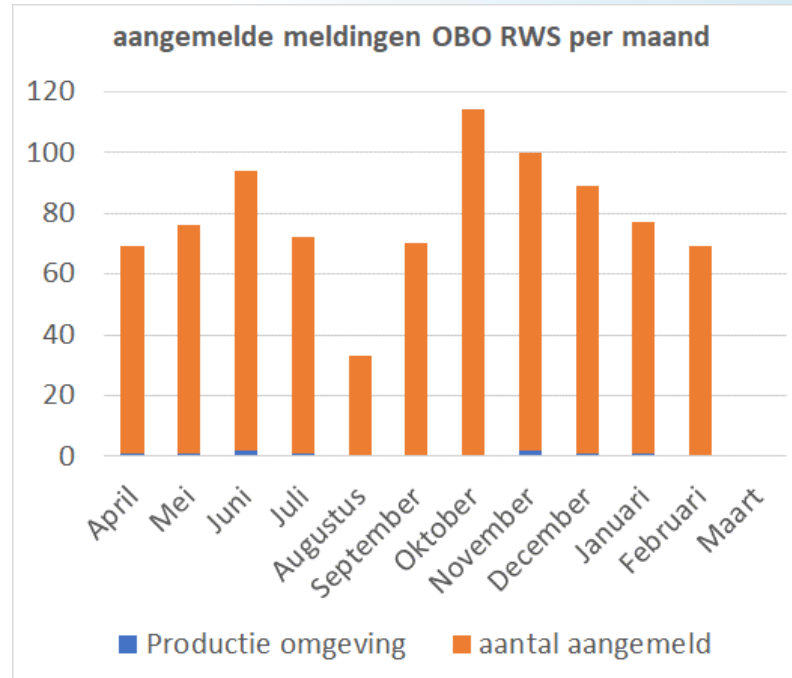
Service item – Omschrijving	Service level afgesproken	Service level gerealiseerd
De dienst is online (m.u.v. onderhoud)	7 x 24 uur	7 X 24 uur
Servicetijd (periode waarin er actief beheer wordt uitgevoerd)	Werkdagen, 9u - 17u	Werkdagen, 9u - 17u
Beschikbaarheid Loket op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5%	99,9%
Beschikbaarheid Knooppunt op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5 %	100 %



Beschikbaarheid dienst Loket en Knooppunt DMO-omgeving OBO RWS

Service item - Omschrijving	Service level afgesproken	Service level gerealiseerd
De dienst is online (m.u.v. onderhoud)	7 x 24 uur	7 X 24 uur
Servicetijd (periode waarin er actief beheer wordt uitgevoerd)	Werkdagen, 9u - 17u	Werkdagen, 9u - 17u
Beschikbaarheid Loket op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5%	99,9%
Beschikbaarheid Knooppunt op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5 %	99,9%

Verdeling meldingen OBO RWS



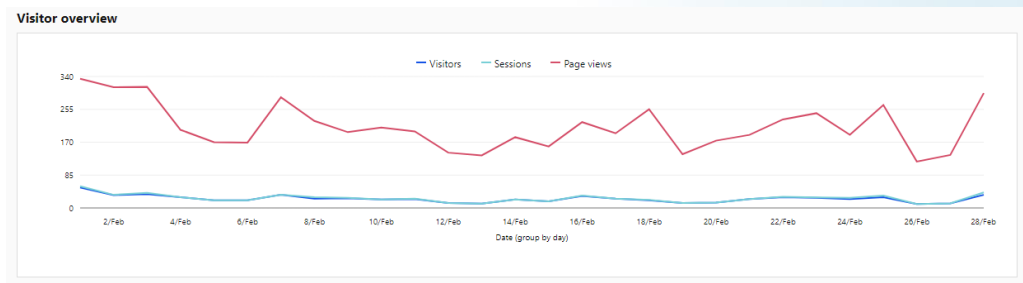


Prio 1 incidenten OBO RWS

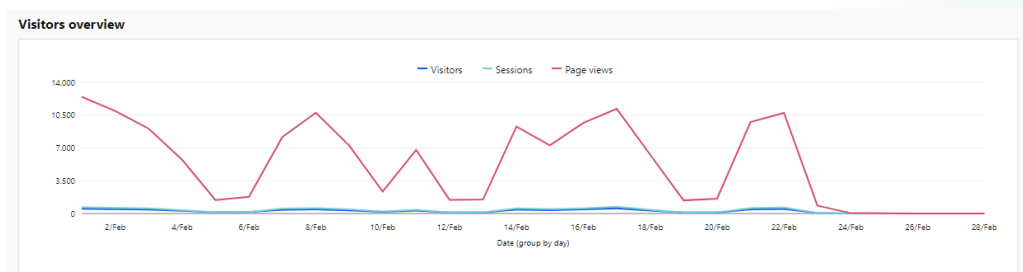
- Er heeft zich in de maand februari 1 melding voorgedaan met 'prioriteit 1'
- Er is op 10 februari een Prio-1 verstoring geweest na uitrol van de Lobith-release. De P1 verstoring is opgelost door de release terug te draaien.

Bezoekersstatistieken OBO RWS

Productie



Pré-Productie



Deze figuren tonen het aantal bezoekers en pageviews over de maand februari. Het aantal pageviews daalt naar 0 omdat is overgeschakeld naar de PIWIK van TBO Kadaster. Vanaf maart rapporteert RWS niet meer over het aantal bezoekers.



OBO Kadaster

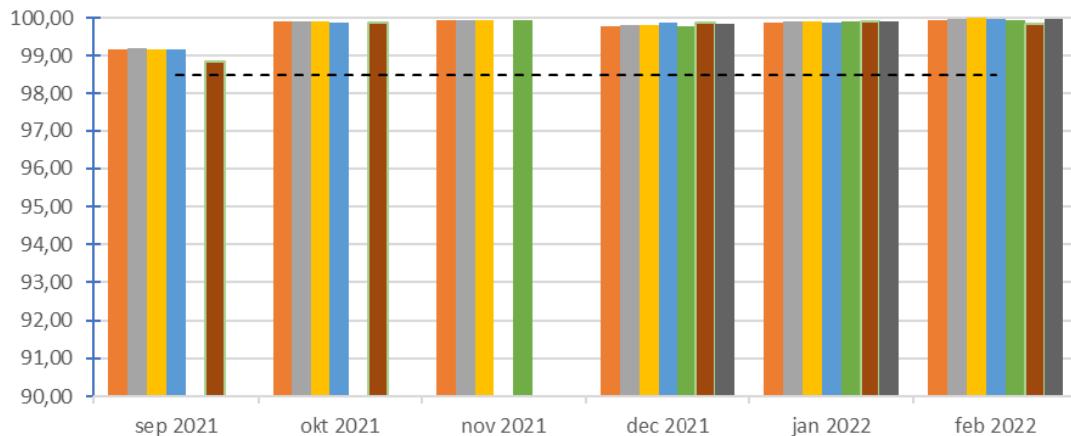
Aantal meldingen met oplostijd OBO Kadaster

Maand	2022-02			
aantal Tickets	opgelost:			
categorie	op tijd	te laat	nog in behandeling	totaal
<input checked="" type="checkbox"/> Ik heb een verstoring	2	1		3
Overbruggingsfunctie (IHR)	1			1
OZON		1		1
Viewer Regels op de Kaart	1			1
<input checked="" type="checkbox"/> Ik heb een vraag	30	4	1	35
OBO (niet Kadaster)	3			3
Overbruggingsfunctie (IHR)	3		1	4
OZON	12	2		14
Viewer Regels op de Kaart	10	2		12
Monitoring	2			2
<input checked="" type="checkbox"/> Ik wil graag wijzigen	1			1
Catalogus	1			1
totaal	33	5	1	39



Beschikbaarheid productieomgeving OBO Kadaster

Ozon

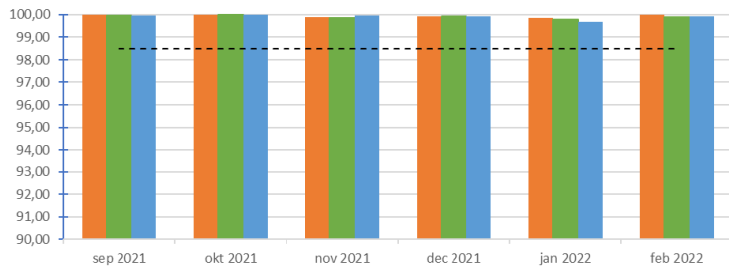


	sep 2021	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022
Geometrie valideren v1 (%)	99,16	99,89	99,93	99,77	99,88	99,93
OW valideren v1 (%)	99,19	99,90	99,95	99,82	99,89	99,98
OD opvragen generiek v5 (%)	99,17	99,90	99,95	99,82	99,89	99,99
OD opvragen kaartgericht v5 (%)	99,17	99,87		99,88	99,87	99,98
OD opvragen kaartgericht v6 (%)			99,94	99,79	99,89	99,92
OD opvragen toepasbaar v6 (%)	98,84	99,87		99,85	99,89	99,85
OD opvragen toepasbaar v7 (%)				99,85	99,89	99,98
Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50



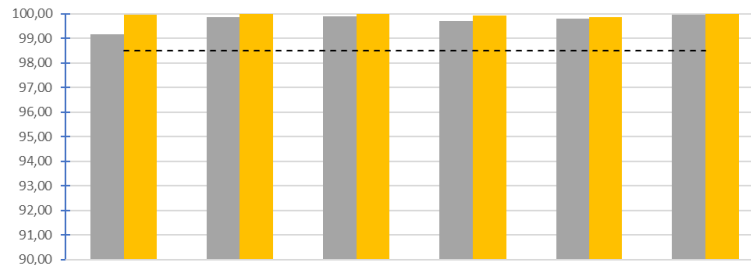
Beschikbaarheid productieomgeving OBO Kadaster

Informatiehuis Ruimte



	sep 2021	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022
BAG voorinvullen v1 (%)	99,98	100,00	99,89	99,94	99,84	100,00
Bestuurlijke grenzen v2 (%)	99,95	100,00	99,84	99,93	99,79	99,89
RP plannen v4 (%)	99,96	100,00	99,95	99,93	99,69	99,91
Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50

Stelselcatalogus

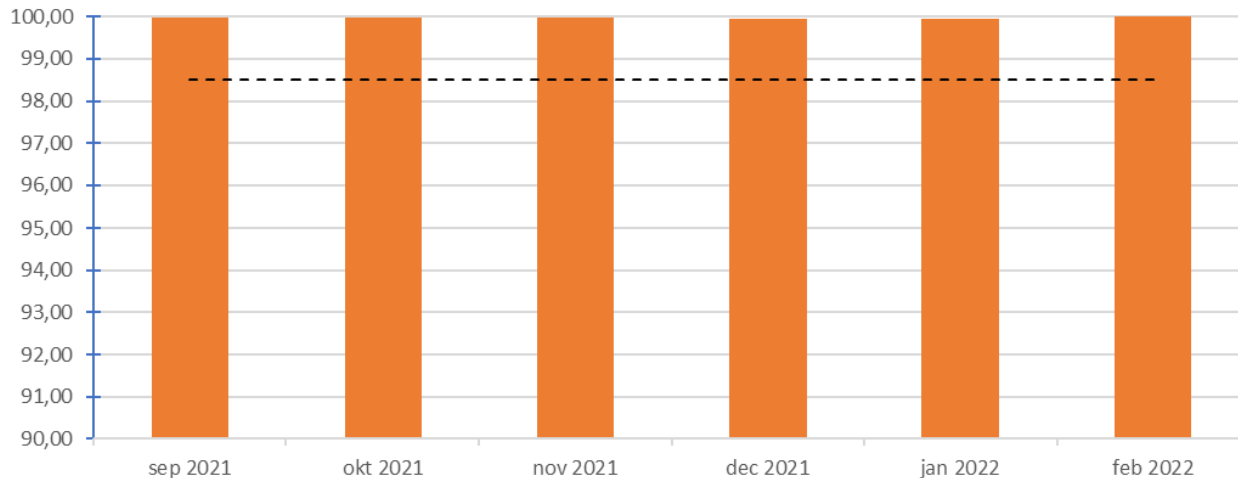


	sep 2021	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022
Data opvragen v3 (%)	99,16	99,87	99,88	99,71	99,79	99,96
Website v1 (%)	99,96	99,99	99,98	99,94	99,86	99,99
Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50



Beschikbaarheid PROductieomgeving

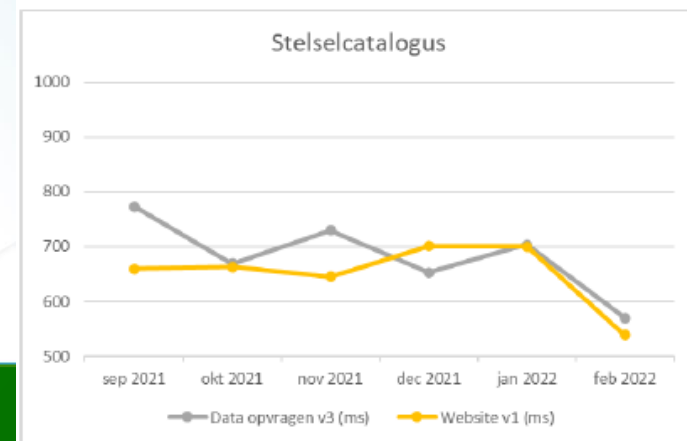
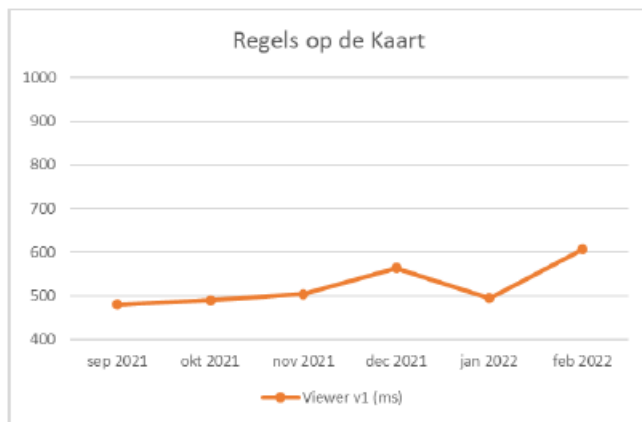
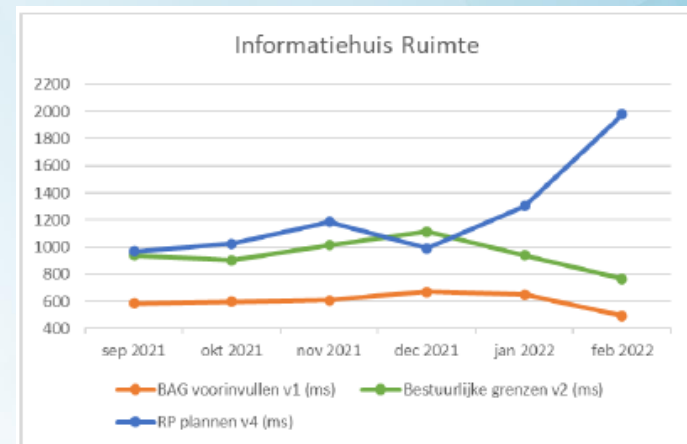
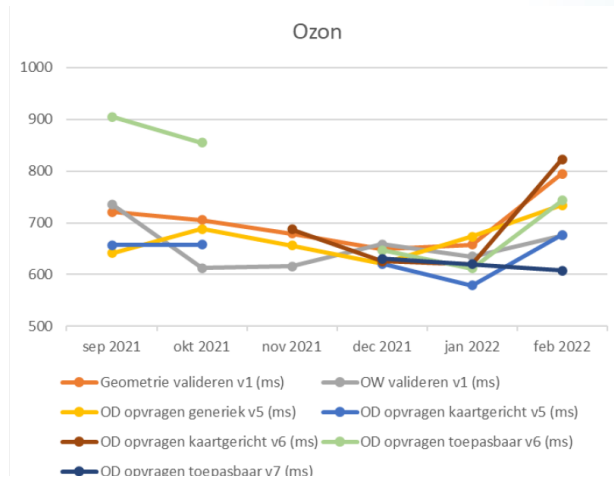
Regels op de Kaart



	sep 2021	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022
Viewer v1 (%)	99,99	99,99	99,98	99,94	99,94	100,00
Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50

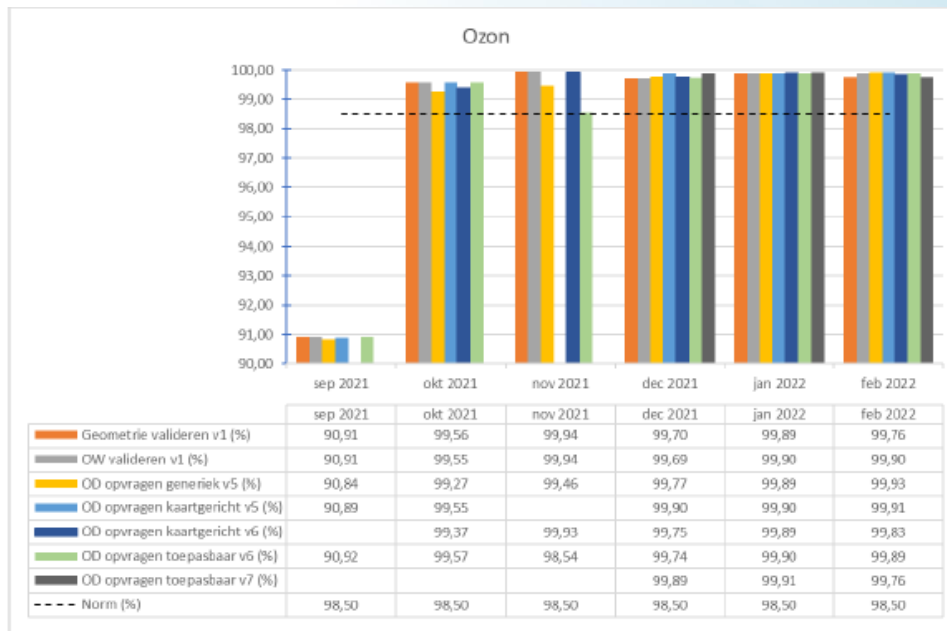


Reactietijden PROductieomgeving



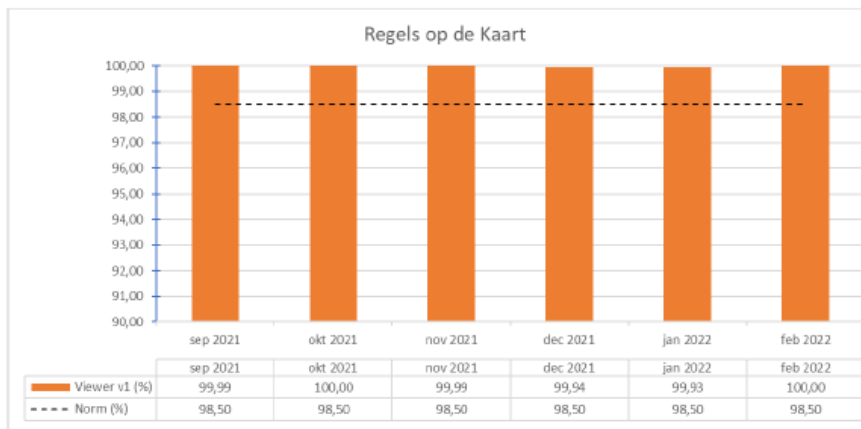
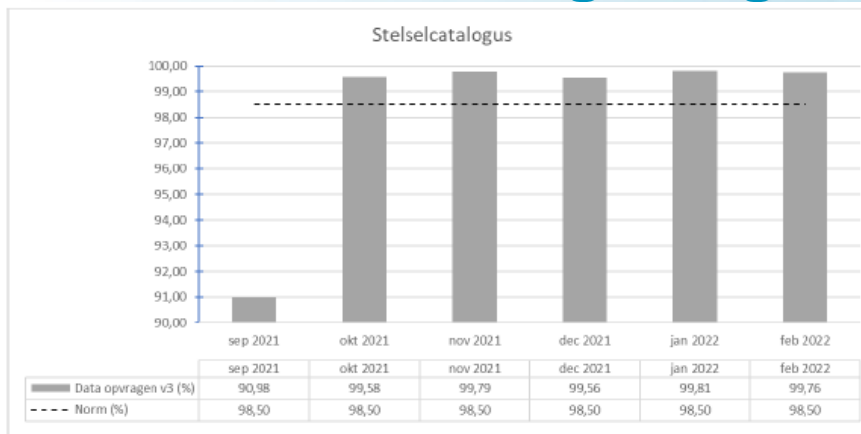


Beschikbaarheid PRE-productieomgeving OBO Kadaster



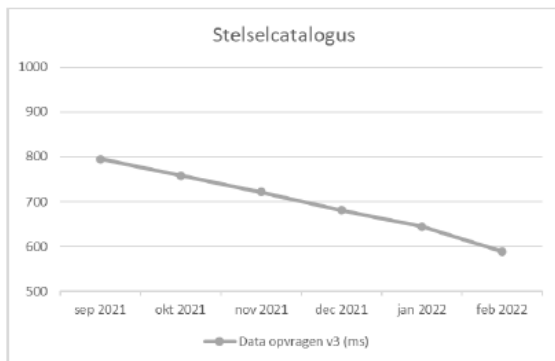
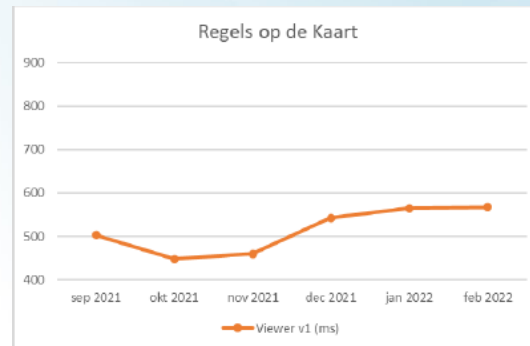
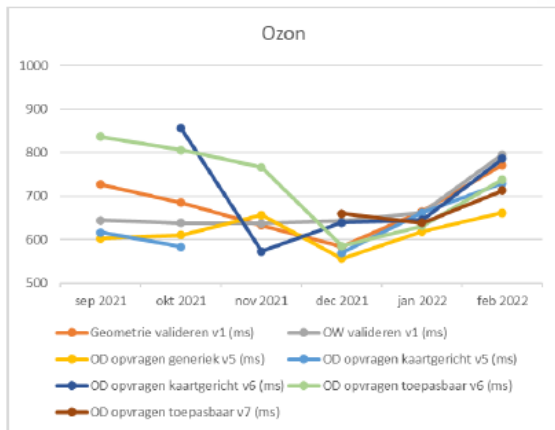


Beschikbaarheid PRE-Productieomgeving OBO Kadaster





Reactietijden PRE-Productieomgeving

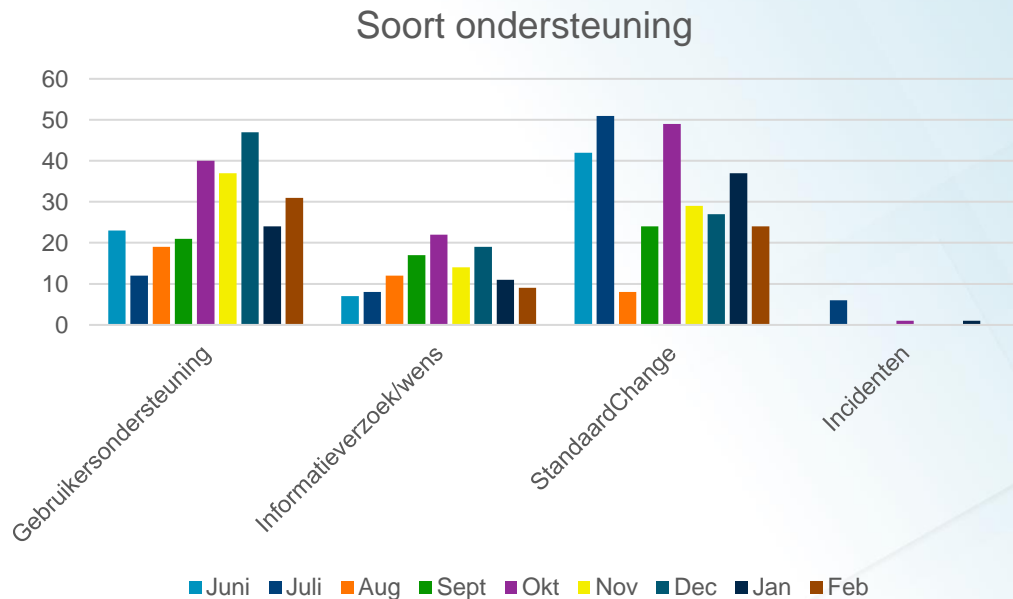




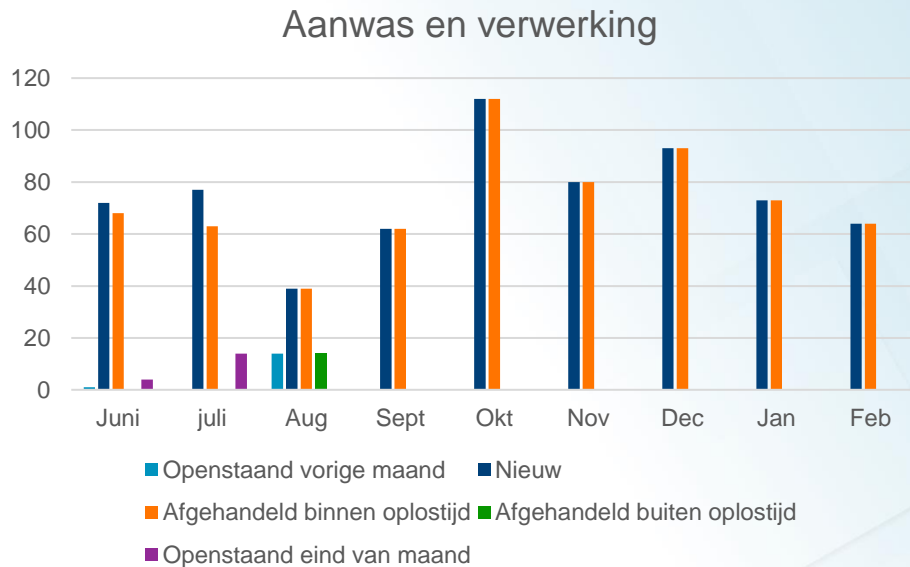
OBO KOOP



Aantal meldingen Bronhouderskoppelvlak (BHKV) KOOP

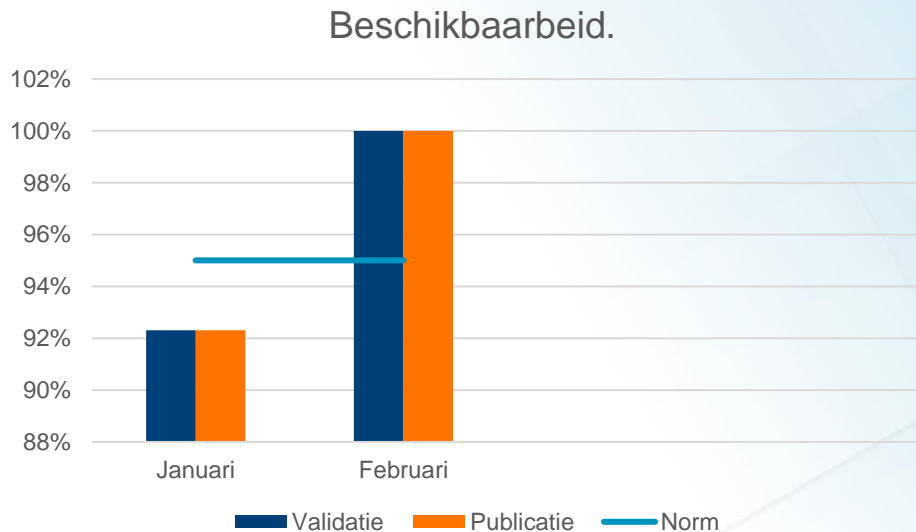


Afhandeling meldingen BHKV



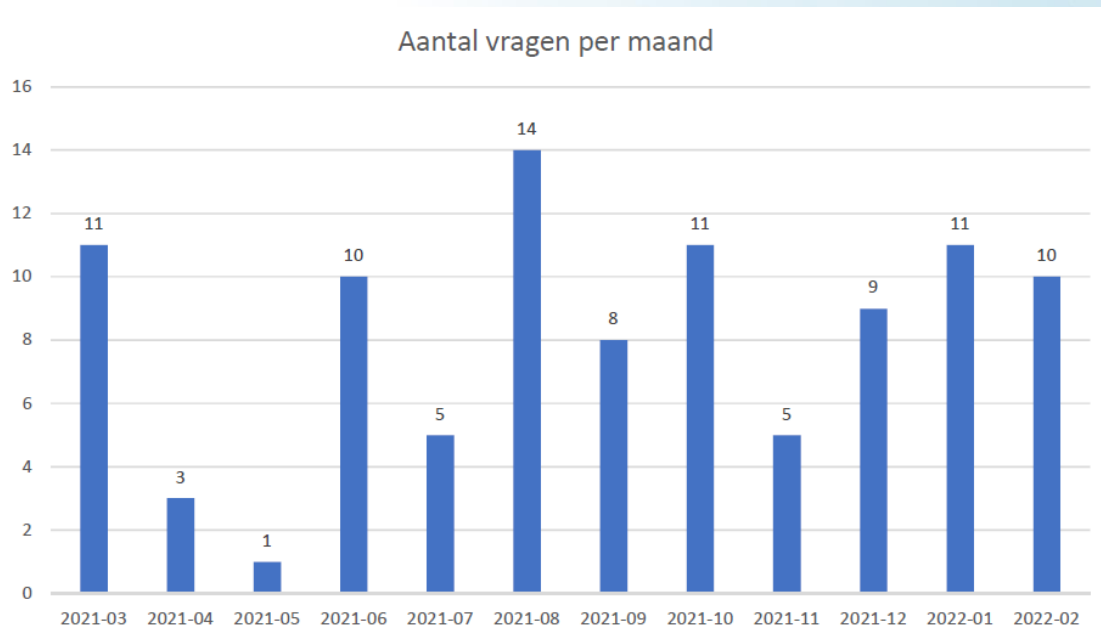
Beschikbaarheid LVBB KOOP

Wordt gemeten vanaf 1-1-2022





Aantallen vragen STOP standaard KOOP



Status changes STOP standaard

Status voortgang lopende issues									
Nr.	2021-10	2021-11	2021-12	2022-01	2022-02	Duur impact analyse (dagen)	Duur CAB akkoord (dagen)	Release-versie STOP	Toelichting
#169						onbekend	onbekend	Rel. B	Implementeren
#183						2	16	Rel. B	Uitgeleverd
#186						15	3	Rel. B	Akkoord CAB en TBO
#199						n.v.t.	n.v.t.	Rel. B	Gerealiseerd
#201						3	0	Rel. A'''	Uitgeleverd

Legenda:

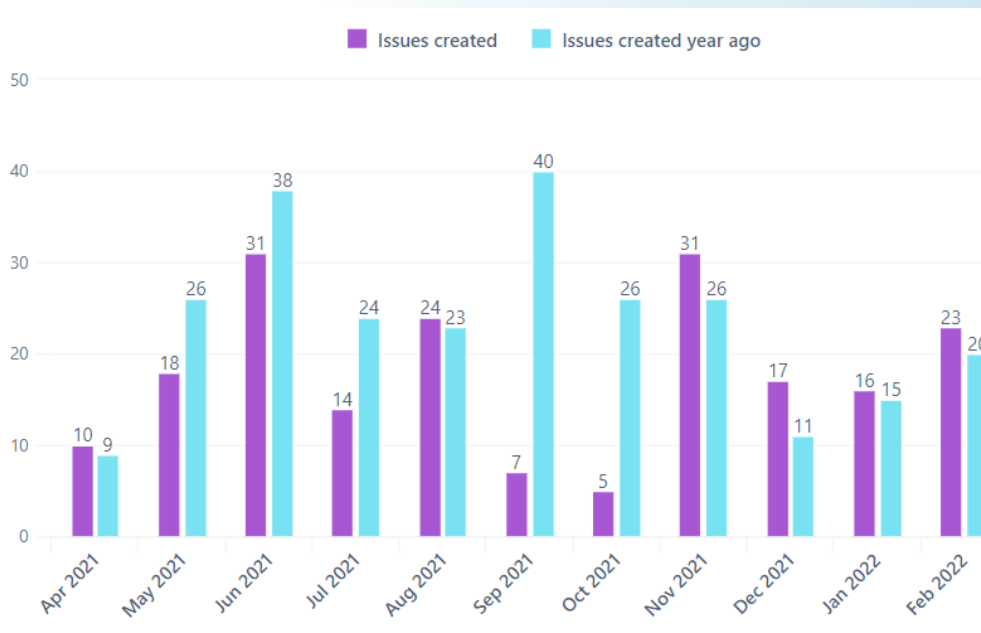
	Niet gestart
	Impact ophalen in keten
	Akkoord CAB
	Akkoord TBO
	Implementeren
	Gerealiseerd
	Uitgeleverd
	Afgewezen/doorgezet door STOP



OBO Geonovum



Aantal vragen & wijzigingsverzoeken OBO Geonovum

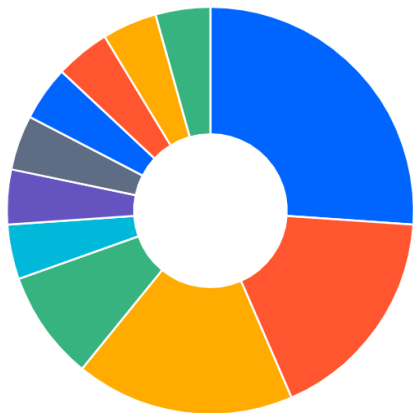




Vraagstellers












&

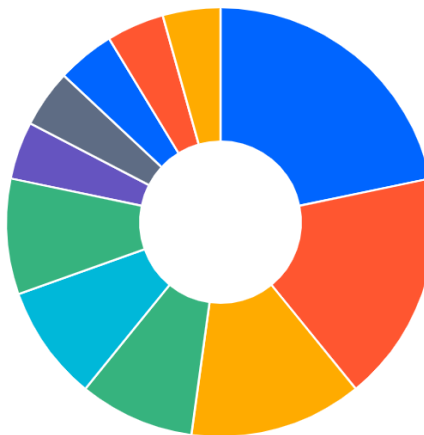
Onderwerpen



Melding door












Totaal aantal issues: 23

	Kadaster	6
	RWS	4
	Softwareleverancier	4
	Provincie	2
	Adviesbureau	1
	Geen	1
	Gemeente	1
	Intern	1
	Omgevingsdienst	1
	VNG	1
	Waterschap	1



Omgevingswet Subtype

Totaal aantal issues: 23

	Validatie	5
	DSO-LV	4
	TPOD-Omgevingsplan	3
	IMOW	2
	LVBB	2
	Communicatie	1
	Geen	1
	TPOD-Omgevingsverordening	1
	TPOD-Omgevingsvisie	1
	TPOD-Waterschapsverordening	1
	Anders...	2



InformatiePunt Leefomgeving

Website	Servicelevel	feb
Beschikbaarheid website	99,8% op werkdagen 8:00-18:00	√
	99% daarbuiten	√
Publiceren informatie over storingsmeldingen	Binnen 4 uur	√
Kwantitatief gebruikersonderzoek	Algemene waardering > 6	nvt
Kwalitatief gebruikersonderzoek		nvt
Analyse feedback website		√
Voldoen aan toegankelijkheids-richtlijnen.	Continue	√
Streven steeds dichterbij Status A	Minimaal Status B	B

Helpdesk	Servicelevel	feb
Beschikbaarheid helpdesk (webformulier)	24/7	99,9%
Beschikbaarheid helpdesk (telefonisch)	werkdagen 9:00-17:00	99%
Afhandelingstijd Omgevingswet-vragen	80% < 5 werkdagen	78%
Afhandelingstijd DSO-vragen	80% < 2 werkdagen	56%
Incidenten DSO doorzetten	Binnen 1 uur	95%
Vragen DSO doorzetten naar TBO/OBO	Binnen 4 uur	80-85%
Klanttevredenheid onderzoek helpdesk (KTO)	gemiddeld 6	7,7

Klachtenmeldpunt	Servicelevel	feb
Doorzetten klachten (signalen) over Omgevingswet: wetgever/inhoudelijke beleidsdepartement	Binnen 2 werkdagen	√
Doorzetten klachten (signalen) over DSO-LV en OBO: TBO	Binnen 2 werkdagen	geen klachten
Ontvangstbevestiging klacht dienstverlening IPLO	Binnen 2 werkdagen	√