

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 25 juni 2019 08:31
Aan: 10.2.e@minvenj.nl
Onderwerp: RE: Contractuele afspraken met KPN

Dag 10.2.e

Hierbij ook de met KPN afgesproken Service Levels met betrekking tot het opleveren van een Call Attempt rapportage:

Groeten,

10.2.e

Service levels

Wat	Wanneer	Hoe goed	Interface
10.2.g			

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 25 juni 2019 08:23

Aan: 10.2.e @minvenj.nl>

Onderwerp: Contractuele afspraken met KPN

Hoi 10.2.e

Hierbij een samenvatting van de contracten die wij voor het huidige 112 met KPN hebben (status december 2013).

Er is toen aanvullende Dienstverlening bij KPN afgenomen waarin onder andere ook afspraken zijn gemaakt over lost call rapportages en call attempt rapportages,

Voor Call Attemptst maakt KPN zogenaamde C7 Rapportages in het openbare netwerk. Hierin worden de telefoonnummers gerapporteerd van bellers die 1-1-2 niet hebben kunnen bereiken. Gisteren heeft KPN meerdere van deze rapportages opgeleverd en deze zijn door MDC overgedragen aan Tactisch Proces Management.

Ik hoop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Groeten,

102 e

Politie | IV-organisatie | Meldkamer Diensten Centrum
Odijkerweg 19, 3972 NE Driebergen
Postbus 102, 3970 AE Driebergen
M 102 e

Werkdagen: maandag t/m donderdag

10 Overzicht van overeenkomsten

Overeenkomsten en opdrachten 1-1-2 domein (CP112 + RP112)

Code	Naam	Partijen	Datum overeenkomst
A	Overeenkomst Koop en Onderhoud van een 1-1-2 Centrale ten behoeve van het KLPD. Nummer 2007-ISC-101	VtsPN - KPN	6 juni 2007
A1	Intentieverklaring Onderhoudsovereenkomst Communicatieplatform 112 met bijbehorende Opdrachten en Voorlopige Opdrachten (VO's)	P/IV/MDC - KPN	27 september 2012
A1a	- VO Instandhouding Serverpark v1.1		25 juni 2012
A1b	- VO Hardware Maintenance v1.2 (final)		28 juni 2012
A1c	- VO Monitoring v1.1		27 juni 2012
A1d	10.2.g		27 juni 2012
A1e	- Opdracht In Beheername deel		1 oktober 2012
A1f	- Opdracht Techniek deel		8 december 2011
A2	Opdracht 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	21 april 2011
A3	Koppeling 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	20 juni 2012
A4	Extra doorkiesnummer 1-1-2 omgeving 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	27 juni 2012
B	Raamovereenkomst Dienstverlening 1-1-2 van KPN aan BZK Versie 1.0 met onderliggende overeenkomsten en dossiers	BZK - KPN	15 oktober 2004
B1	- Nadere overeenkomst BZK		15 oktober 2004
B2	- Nadere overeenkomsten Instandhouding 1-1-2 regio		15 oktober 2004
B3	- Nadere overeenkomst Specifieke Levering 1-1-2 regio		15 oktober 2004
B4	- Dossier Afspraken en Procedures		15 oktober 2004
B5	- Dossier Product en Dienstbeschrijving (DPD)		15 oktober 2004
B6	- Dossier Financiële Afspraken (DFA)		15 oktober 2004
B7	Opdrachtbrief 10.2.g titrol 15 zelfstandige regiosystemen Nr. 10.2.g	10.2.g - KPN	13 oktober 2010
B8	Email 10.2.g d.d. 11-5-2011 met gewijzigd investerings- en exploitatieoverzicht	10.2.g	11 mei 2011
B9	Opdrachtbrief 10.2.g ophoging opdracht realisatie 112 regiosysteem 10.2.g	10.2.g KPN	24 mei 2011
	- Uitbreiding van 15 naar 23 regiosystemen 10.2.g		
C	10.2.g	P/IV/MDC - KPN	24 oktober 2013
D	Dubbele aansluiting regionale 1-1-2 centrales 10.2.g	VenJ - KPN	8 februari 2013
E	Dubbele aansluiting 1-1-2 centrale routeringslocaties Rotterdam en Arnhem 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	28 maart 2013
F	10.2.g	P/IV/MDC - KPN	8 juli 2013
G	Maintenance 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	1 november 2013
H	Verhuur 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	8 juli 2013
I	Opdracht Centralisten 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	28 november 2013
J	Aanvullende dienstverlening 10.2.g 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	3 december 2013
K	SMS Accountdienst 10.2.g	VtsPN - KPN	29 oktober 2009
L	Bruikleenovereenkomst 10.2.g	P/IV/MDC - KPN	28 maart 2013

7 Lost Call en Call Attempt

7.1 Lost Call

Definitie Lost call:

Een Lost Call is een noodoproep die als gevolg van een technische storing binnen het 1-1-2 domein niet naar een noodhulpdienst kan worden gerouteerd.

Rapportage:

Een Lost Call rapportage wordt gegenereerd door KPN vanuit de ^{10.2.g} database van het 1-1-2 domein.

7.2 Call Attempt

Definitie Call Attempt:

Een Call Attempt is een noodoproep die niet aan het CP112 of het RP112 kan worden afgeleverd, in geval van een storing op de inkomende ISDN-lijnen of indien congestie optreedt.

^{10.2.g}

Rapportage:

Een Call Attempt rapportage wordt gemaakt door KPN en bevat een overzicht met CLI's die 1-1-2 niet bereikt hebben en een lijst met CLI's die in latere instantie 1-1-2 wel hebben bereikt.