



Datum
17 december 2012

Auteur
KPN

Telefoon
[REDACTED]

Versie
1.0

Alarmnummer 1-1-2 Betreffende het Communicatieplatform KLPD

Service Level Rapportage november 2012

Vertrouwelijk



Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam : [REDACTED]
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam : [REDACTED]
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2012

Datum : -----2012



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	8
3.3	<i>Problem management (open)</i>	11
3.4	<i>Problem management (afgerond)</i>	12
3.5	<i>Change management (open)</i>	13
3.6	<i>Change management (afgerond)</i>	15
4	Service Delivery	16
4.1	<i>Beschikbaarheid beheer Avaya platform</i>	16
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	17
5	Trunk CMS Rapportage	19



1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 communicatieplatform van het KLPD.

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant: [REDACTED]
Tel: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Contactpersoon KPN: [REDACTED]
Service Level Manager 1-1-2
Tel.: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Adres klant: Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen



1.2 Context en Scope

Hierbij ontvangt u de Service Level Rapportage over de periode november 2012. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2. Deze rapportage geeft het 1-1-2 deel betreffende het communicatieplatform van het KLPD.

De rapportage is conform de afspraken in het DAP opgebouwd uit de volgende hoofdstukken en paragrafen:

Service Support

- Configuratiebeheer
- Incidentbeheer
- Escalatie
- Onderhoudswerkzaamheden
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
-

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Bijlagen

- Overzicht groei/afname mobiel;
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.
- Communicatieplatform KLPD



1.3 Documentbeheer

Bij KPN is Service Management (SLM) de partij die zorg draagt voor het opstellen, onderhouden en beheren van de rapportage.

Tevens verzorgt Service Management de distributie en het actueel houden van de rapportage.

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	17-12-2012	Rapportage november 2012

1.3.2 Wijziging van rapportage

Zowel Service Management van KPN als vtsPN kunnen het initiatief nemen tot veranderingen m.b.t. de rapportage.

1.3.3 Distributielijst

Organisatie	Naam	Functie
vtsPN MDC	[REDACTED]	Contractmanagement
vtsPN MDC	[REDACTED]	Teamleider NEC MDC
KPN CM	[REDACTED]	Client Director Veiligheid en Justitie
KPN CM	[REDACTED]	Business Manager 1-1-2
KPN CM	[REDACTED]	Service Level manager 1-1-2

Accorderen rapportage

De onderstaande contactpersonen zullen maandelijks controleren of de rapportage de juiste gegevens bevat en hierna de rapportage accorderen.

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

Er zijn in de rapportage periode 44 incidenten gemeld en 26 incidenten afgehandeld. Hiervan zijn er 20 (76,92%) binnen norm afgehandeld en 6 (23,08%) buiten norm afgehandeld.

Er staan ook relatief veel incidenten open: besturing op deze incident meldingen vindt plaats vanuit de Taskforce 1-1-2.

2.2 Service Delivery

Er zijn in de rapportage periode 2 Changes aangevraagd en 7 Changes afgerond. Er is ook een - groot – aantal changes uitgevoerd binnen de Taskforce 1-1-2. Deze changes zijn vanwege hun bijzondere karakter / besturing niet meegenomen in deze rapportage, maar desgewenst is een rapportage wel leverbaar.

2.3 Problem management

Er is in de rapportage periode geen Problem aangemaakt.

Er vindt overleg plaats tussen MDC en KPN over het format zoals er in deze rapportage wordt meegenomen. Zodra dit format met beide partijen is afgestemd, zal dit in deze rapportage worden meegenomen.

2.4 Update NAWP server

De maandelijkse update van de NAWP server is uitgevoerd in week 44.

3 Service Support

3.1 Incident management (open)

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Dplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Totaal openstaande incidenten: [redacted]

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item

Toelichting op tickets die Buitennorm zijn:

- I [Redacted]
- I [Redacted]
- I [Redacted]
- I [Redacted]
- I [Redacted]
- I [Redacted]

3.3 Problem management (open)

Nr MDC	Nr KPN	Datum melding	Locatie	HW/ SW/ Param	Prioriteit	Betreft CI	Omschrijving	Status	Release	Probleem-eigenaar MDC	Probleem-eigenaar KPN	Datum reactie PE	Datum Root Cause Found	Binnen norm	Datum oplossing beschikbaar	Binnen norm	Oorzaak overschrijding	Datum afmelding	Datum afgesloten	
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

3.4 Problem management (afgerond)

[Redacted content]

3.5 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	Relatie met problem nr.	Processtap
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	Relatie met problem nr.	Processtap
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]

3.6 Change management (afgerond)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	Relatie met problem nr.	Processtap
80373	20121107-1	PE00/PE26 Driebergen	07-11-12	14-11-2012	14-11-2012	Aanmaak AD profiel	Aanvraag voor een nieuw account.		
80374	20121107-2	PE00/PE26 Driebergen	07-11-12	14-11-2012	14-11-2012	Aanmaak AD profiel	Aanvraag voor een nieuw account.		
80502	20121121	PE00/PE26 Driebergen	21-11-12	22-11-2012	14-11-2012	Wijziging AD profiel	Aanvraag voor 4 accountwijzigingen.		

In de rapportageperiode zijn 3 Changes afgerond.

4 Service Delivery

4.1 Beschikbaarheid beheer Avaya platform

Periode: November 2012 Klantnaam: vtsPN (KLPD-112)	Beschikbaarheid
---	------------------------

Beschikbaarheid CM:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CM	99,995%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid AIC:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AIC	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid AES:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AES	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid CMS:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CMS	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid VP:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
VP	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

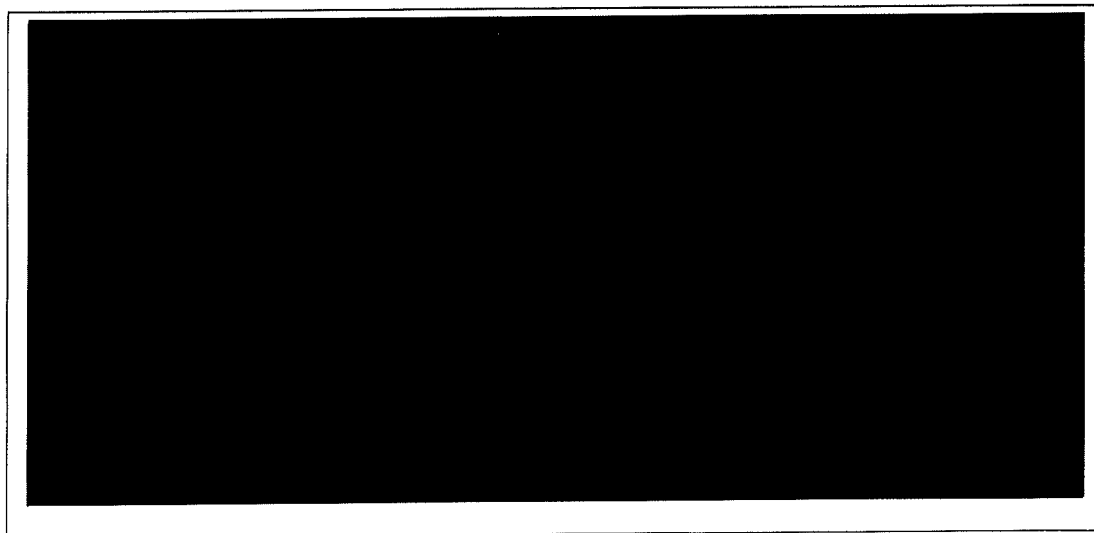
4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

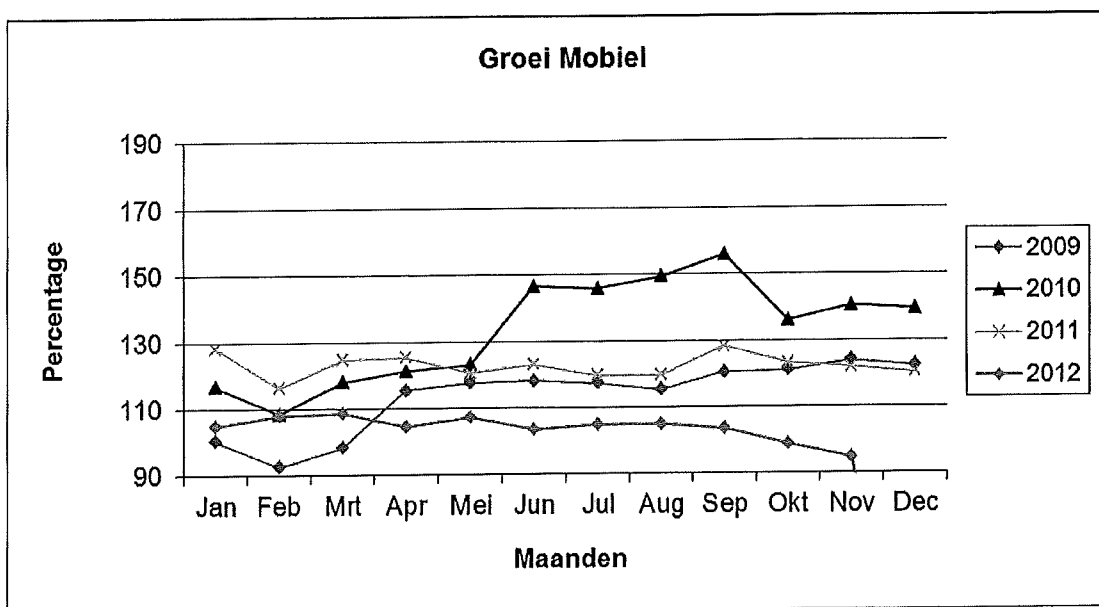
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



4.2.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	113,6	100,5	92,8	98,5	115,6	117,7	118,1	117,4	115,4	120,6	121,0	124,1	122,4
2010	132,7	116,6	108,4	118,0	121,2	123,0	146,5	145,9	149,4	155,9	136,1	140,4	139,4
2011	122,7	128,2	116,3	124,8	125,4	120,5	123,1	119,6	119,7	128,3	123,3	121,9	120,4
2012	104,6	105,0	108,0	108,6	104,5	107,2	103,7	104,9	105,0	103,7	99,0	94,7	-

nuljaar 2008





5 Trunk CMS Rapportage

Vanuit CMS zijn geen datagegevens ontvangen.



Datum
22 januari 2013
Auteur
KPN
Telefoon
[redacted]
Versie
1.0

**Alarmnummer 1-1-2
Betreffende het
Communicatieplatform KLPD**

Service Level Rapportage december 2012

Vertrouwelijk



Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam : [redacted]
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam : [redacted]
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2013

Datum : -----2013



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
2.4	<i>Update NAWP server</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Problem management</i>	11
3.4	<i>Change management (open)</i>	12
3.5	<i>Change management (afgerond)</i>	14
4	Service Delivery	15
4.1	<i>Beschikbaarheid beheer Avaya platform</i>	15
4.2	<i>Beschikbaarheidbeheer KPN Netwerk</i>	16
5	Trunk CMS Rapportage	18



1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 communicatieplatform van het KLPD.

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

██████████
Tel: ██████████
E-mail: ██████████

Contactpersoon KPN:

██
Service Level Manager 1-1-2
Tel.: ██████████
E-mail: ██████████

Adres klant:

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen



1.2 Context en Scope

Hierbij ontvangt u de Service Level Rapportage over de periode december 2012. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2.

Deze rapportage geeft het 1-1-2 deel betreffende het communicatieplatform van het KLPD.

De rapportage is conform de afspraken in het DAP opgebouwd uit de volgende hoofdstukken en paragrafen:

Service Support

- Configuratiebeheer
- Incidentbeheer
- Escalatie
- Onderhoudswerkzaamheden
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
-

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Bijlagen

- Overzicht groei/afname mobiel;
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.
- Communicatieplatform KLPD

1.3 Documentbeheer

Bij KPN is Service Management (SLM) de partij die zorg draagt voor het opstellen, onderhouden en beheren van de rapportage.

Tevens verzorgt Service Management de distributie en het actueel houden van de rapportage.

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	22-01-2012	Rapportage december 2012

1.3.2 Wijziging van rapportage

Zowel Service Management van KPN als vtsPN kunnen het initiatief nemen tot veranderingen m.b.t. de rapportage.

1.3.3 Distributielijst

Organisatie	Naam	Functie
vtsPN MDC	[REDACTED]	Contractmanagement
vtsPN MDC	[REDACTED]	Teamleider NEC MDC
KPN CM	[REDACTED]	Client Director Veiligheid en Justitie
KPN CM	[REDACTED]	Business Manager 1-1-2
KPN CM	[REDACTED]	Service Level manager 1-1-2

Accorderen rapportage

De onderstaande contactpersonen zullen maandelijks controleren of de rapportage de juiste gegevens bevat en hierna de rapportage accorderen.

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

Er zijn in de rapportage periode 32 incidenten gemeld en 43 incidenten afgehandeld. Hiervan zijn er 22 (51,16%) binnen norm afgehandeld en 21 (48,84%) buiten norm afgehandeld.

In november stonden relatief veel incidenten open die werden bestuurd vanuit de Taskforce 1-1-2. Deze incidenten zijn allemaal in december gesloten en als buiten norm genoteerd in deze rapportage. Daarnaast heeft de Taks Force (met daarin o.a. vertegenwoordigers van MDC en KPN) haar eigen prioriteiten gesteld bij afhandeling van changes en incidenten. Afwijkingen ten aanzien van het halen van de standaard afgesproken service tijden worden daarmee verklaart. Ook in de rapportage die over de maand januari 2013 gemaakt zal gaan worden, zal dit terugkomen.

2.2 Service Delivery

In de rapportage periode zijn 14 changes gemeld, staan 11 changes open en zijn 18 changes afgerond.

2.3 Problem management

Er is in de rapportage periode geen Problem aangemaakt.

Er vindt overleg plaats tussen MDC en KPN over het format zoals er in deze rapportage wordt meegenomen. In deze rapportage is dit format voor de eerste keer meegenomen. Over een enkele definitie moet nog nadere afstemming plaats vinden. (dit is de reden waarom er bij een enkele norm "nb" staat)

2.4 Update NAWP server

De maandelijkse update van de NAWP server is uitgevoerd in week 48.

3 Service Support

3.1 Incident management (open)

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]			

Totaal openstaande incidenten: [redacted]

[REDACTED]

3.3 Problem management

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

3.4 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

4 Service Delivery

4.1 Beschikbaarheid beheer Avaya platform

Periode: December 2012	Beschikbaarheid
Klantnaam: vtsPN (KLPD-112)	

Beschikbaarheid CM:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CM	99,995%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid AIC:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AIC	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid AES:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AES	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

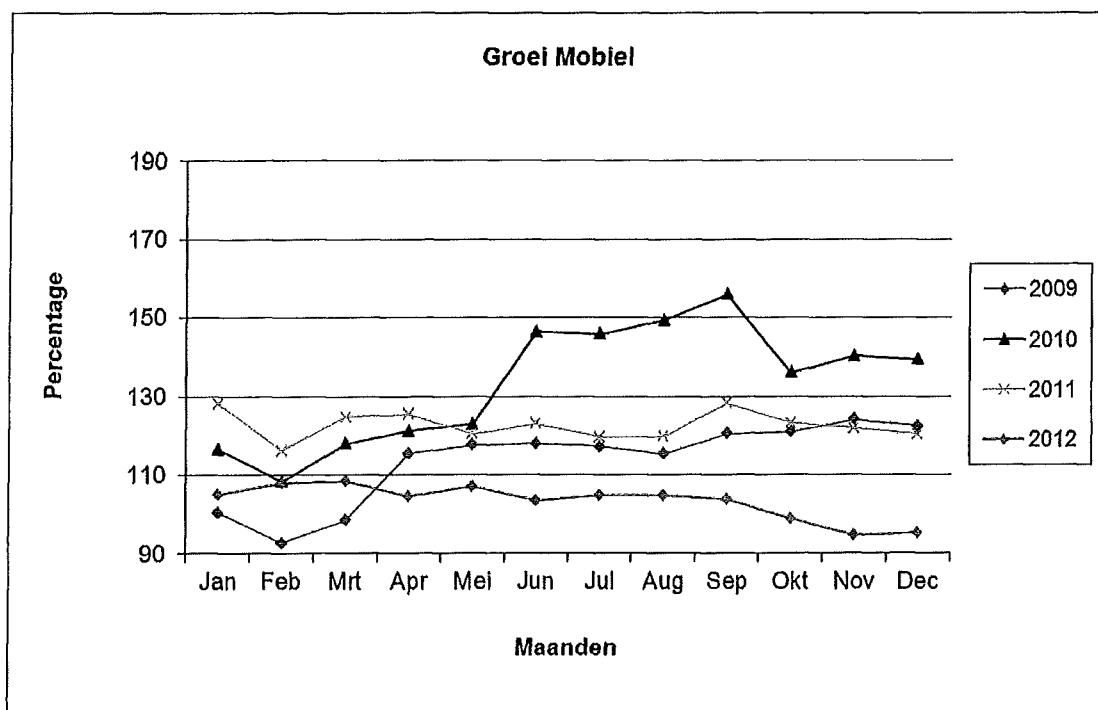
Beschikbaarheid CMS:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CMS	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid VP:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
VP	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

4.2.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	113,6	100,5	92,8	98,5	115,6	117,7	118,1	117,4	115,4	120,6	121,0	124,1	122,4
2010	132,7	116,6	108,4	118,0	121,2	123,0	146,5	145,9	149,4	155,9	136,1	140,4	139,4
2011	122,7	128,2	116,3	124,8	125,4	120,5	123,1	119,6	119,7	128,3	123,3	121,9	120,4
2012	103,4	105,0	108,0	108,6	104,5	107,2	103,7	104,9	105,0	103,7	99,0	94,7	95,3

nuljaar 2008





5 Trunk CMS Rapportage

Trunk 1

Trunk Group Summary Monthly - Driebergen 112 VTS																
Report: Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Driebergen 112 VTS																
Number of trunks: 60																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	249019	174509	73961	549	:45	111380	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00
1-12-2012	249019	174509	73961	549	:45	111380	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00

Trunk 2

Trunk Group Summary Monthly - ONE A																
Report: Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: ONE A																
Number of trunks: 90																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	315	212	5	98	2:12	416	93610	0	0	93610	2:18	129614	85996	0	,00	,00
1-12-2012	315	212	5	98	2:12	416	93610	0	0	93610	2:18	129614	85996	0	,00	,00

Trunk 4

Trunk Group Summary Monthly - 4																
Report: Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: 4																
Number of trunks:																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals																



Trunk 5

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar VTS																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Openbaar VTS																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	183	108	46	29	:17	32	432	60	5	367	1:47	464	155	0	,00	,00
1-12-2012	183	108	46	29	:17	32	432	60	5	387	1:47	464	165	0	,00	,00

Trunk 7

Trunk Group Summary Monthly - Inbound Roaming VTS																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Inbound Roaming VTS																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	1367	892	463	12	:39	531	0	0	0	0		0	0	0	,00	,02
1-12-2012	1367	892	463	12	:39	531	0	0	0	0		0	0	0	,00	,02

Trunk 9

Trunk Group Summary Monthly - 9																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: 0																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
1-12-2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00



Trunk 21

Trunk Group Summary Monthly - 21																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: 21																
Number of trunks:																
Month	Inbound	ACD	Inbound	Other	Avg	Inbound	Outbound	Outbound	Outbound	Outbound	Avg	Outbound	Outbound	Outbound	% All	%
Startling	Calls	Calls	Aban	Calls	Inbound	CCS	Calls	ACD	Aban	Other	Outbound	CCS	Far End	Blocked	Trunks	Maint
			Calls		Trunk			Calls	Calls	Calls	Trunk		Comp	Calls	Busy	Busy
					Hold						Hold					
					Time						Time					
Totals																
Double Click To Run Format Table																
KLPD1																

Trunk 22

Trunk Group Summary Monthly - ONE B																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: ONE B																
Number of trunks:																
Month	Inbound	ACD	Inbound	Other	Avg	Inbound	Outbound	Outbound	Outbound	Outbound	Avg	Outbound	Outbound	Outbound	% All	%
Startling	Calls	Calls	Aban	Calls	Inbound	CCS	Calls	ACD	Aban	Other	Outbound	CCS	Far End	Blocked	Trunks	Maint
			Calls		Trunk			Calls	Calls	Calls	Trunk		Comp	Calls	Busy	Busy
					Hold						Hold					
					Time						Time					
Totals																
Double Click To Run Format Table																
KLPD1																

Trunk 23

Trunk Group Summary Monthly - ONE C																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: ONE C																
Number of trunks: 90																
Month	Inbound	ACD	Inbound	Other	Avg	Inbound	Outbound	Outbound	Outbound	Outbound	Avg	Outbound	Outbound	Outbound	% All	%
Startling	Calls	Calls	Aban	Calls	Inbound	CCS	Calls	ACD	Aban	Other	Outbound	CCS	Far End	Blocked	Trunks	Maint
			Calls		Trunk			Calls	Calls	Calls	Trunk		Comp	Calls	Busy	Busy
					Hold						Hold					
					Time						Time					
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
1-12-2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
Double Click To Run Format Table																
KLPD1																



Trunk 27

Trunk Group Summary Monthly - 27																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: 27																
Number of trunks:																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals																
Double Click To Run Format Table																

Trunk 31

Trunk Group Summary Monthly - Driebergen 112 KLPD																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Driebergen 112 KLPD																
Number of trunks: 60																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals																
1-12-2012																
Double Click To Run Format Table																

Trunk 34

Trunk Group Summary Monthly - 34																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: 34																
Number of trunks: 12																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals																
1-12-2012																
Double Click To Run Format Table																



Trunk 35

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar KLPD																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Openbaar KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	195	123	48	24	:22	42	3528	0	0	3528	:52	1823	2567	0	,00	,00
1-12-2012	195	123	48	24	:22	42	3528	0	0	3528	:52	1823	2567	0	,00	,00

Double Click To Run Format Table KLPD1

Trunk 36

Trunk Group Summary Monthly - Training ISDN KLPD																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Training ISDN KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	4	1	3	0	:34	1	1233	0	0	1233	1:15	921	674	0	,00	,00
1-12-2012	4	1	3	0	:34	1	1233	0	0	1233	1:15	921	674	0	,00	,00

Double Click To Run Format Table KLPD1

Trunk 37

Trunk Group Summary Monthly - Inbound Roaming KLPD																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Inbound Roaming KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	1373	915	441	17	:38	528	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00
1-12-2012	1373	915	441	17	:38	528	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00

Double Click To Run Format Table KLPD1



VDN 9112

VDN Report Monthly - Alarmnummer 112																						
VDN: Alarmnummer 112																						
Month Starting	Vector Inbound Calls	Flow In	ACD Calls	Avg Speed Ans	Avg ACD Time	Avg ACW Time	Main ACD Calls	Backup ACD Calls	Connect Calls	Avg Connect Time	Aban Calls	Avg Aban Time	% Aban	Forced Busy Calls	% Busy	Forced Disc Calls	Flow Out	% Flow Out	Avg VDN Time	1st Skill Pref	2nd Skill Pref	3rd Skill Pref
Totals	- 494733	2022	0				0	0	0		134642	:01	27,22	0	,00	0360091	72,78	:03	-	-	-	
1-12-2012	9 494733	2022	0				0	0	0		134642	:01	27,22	0	,00	0360091	72,78	:03	1	0	0	

Skill 1

Split/Skill Summary Monthly - Alarmcentrale 112															
Split/Skill: Alarmcentrale 112															
Month Starting	Avg Speed Ans	Avg Aban Time	ACD Calls	Avg ACD Time	Avg ACW Time	Aban Calls	Max Delay	Flow In	Flow Out	Extn Out Calls	Avg Extn Out Time	Dequeued Calls	Avg Time to Dequeue	% ACD	% Ans Calls
Totals	:03	:03	291701	:16	:01	21114	3:45	0	0339579	:02	0	21,46	93,25		
1-12-2012	:03	:03	291701	:16	:01	21114	3:45	0	0339579	:02	0	21,46	93,25		

Call Traffic

Geen gegevens. Asa draait niet meer lokaal, er wordt gekeken of dit nog anders op te lossen is.

Trunk Analyzer

Geen gegevens. Asa draait niet meer lokaal, er wordt gekeken of dit nog anders op te lossen is.





Datum
14 februari 2013

Auteur
KPN

Telefoon
[REDACTED]

Versie
1.0

Alarmnummer 1-1-2 Betreffende het Communicatieplatform KLPD

Service Level Rapportage januari 2013

Vertrouwelijk



Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam : [REDACTED]
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam : [REDACTED]
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2013

Datum : -----2013



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
2.4	<i>Update NAWP server</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Problem management (open)</i>	9
3.4	<i>Change management (open)</i>	11
3.5	<i>Change management (afgerond)</i>	12
4	Service Delivery	13
4.1	<i>Beschikbaarheid beheer Avaya platform</i>	13
4.2	<i>Beschikbaarheidbeheer KPN Netwerk</i>	14
5	Trunk CMS Rapportage	16



1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 communicatieplatform van het KLPD.

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

██████████
Tel: ██████████
E-mail: ██████████

Contactpersoon KPN:

██
Service Level Manager 1-1-2
Tel.: ██████████
E-mail: ██████████

Adres klant:

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen



1.2 Context en Scope

Hierbij ontvangt u de Service Level Rapportage over de periode januari 2013. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2.

Deze rapportage geeft het 1-1-2 deel betreffende het communicatieplatform van het KLPD.

De rapportage is conform de afspraken in het DAP opgebouwd uit de volgende hoofdstukken en paragrafen:

Service Support

- Configuratiebeheer
- Incidentbeheer
- Escalatie
- Onderhoudswerkzaamheden
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
-

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Bijlagen

- Overzicht groei/afname mobiel;
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.
- Communicatieplatform KLPD



1.3 Documentbeheer

Bij KPN is Service Management (SLM) de partij die zorg draagt voor het opstellen, onderhouden en beheren van de rapportage.

Tevens verzorgt Service Management de distributie en het actueel houden van de rapportage.

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	14-2-2012	Rapportage januari 2013

1.3.2 Wijziging van rapportage

Zowel Service Management van KPN als vtsPN kunnen het initiatief nemen tot veranderingen m.b.t. de rapportage.

1.3.3 Distributielijst

Organisatie	Naam	Functie
vtsPN MDC	[REDACTED]	Contractmanagement
vtsPN MDC	[REDACTED]	Teamleider NEC MDC
KPN CM	[REDACTED]	Client Director Veiligheid en Justitie
KPN CM	[REDACTED]	Business Manager 1-1-2
KPN CM	[REDACTED]	Service Level manager 1-1-2

Accorderen rapportage

De onderstaande contactpersonen zullen maandelijks controleren of de rapportage de juiste gegevens bevat en hierna de rapportage accorderen.

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

Er zijn in de rapportage periode 32 incidenten gemeld en 23 incidenten afgehandeld. Hiervan zijn er 23 binnen norm afgerond. Daarmee is 100 % van de incidenten binnen norm afgehandeld.

Er staan deze maand veel incidenten open (15 stuks). Oorzaak hiervan is dat het oplossen van deze incidenten een Change nodig is. Feltelijk zouden deze incidenten overgeheveld moeten worden naar het Problem proces. Binnen de Taskforce (MDC + KPN) is besloten dit niet zo te doen. Ook vindt binnen de Task Force priorisering plaats.

Deze houdt ook in dat er volgende maand relatief veel incidenten buiten norm gescoord zullen gaan worden.

2.2 Service Delivery

Er zijn in de rapportage periode 13 Changes aangevraagd en 8 Changes afgerond.

2.3 Problem management

Er is in de rapportage periode geen Problem aangemaakt.

2.4 Update NAWP server

De maandelijkse update van de NAWP server is in onderling oveleg in januari niet uitgevoerd.

3.3 Problem management (open)

Nr MDC	Nr KPN	Datum melding	Locatie	HW/ SW/ Param	Prioriteit	Betreft CI	Omschrijving	Status	Release	Probleem-eigenaar MDC	Probleem-eigenaar KPN	Datum reactie PE	Datum Root Cause Found	Binnen norm	Datum oplossing beschikbaar	Binnen norm	Oorzaak overschreiding	Datum afrmelding	Datum afgesloten
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]



Problem management (afgerond)

[Redacted content]

3.4 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Plandatum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	Relatie met probleem nr.	Processtap
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

3.5 Change management (afgerond)

UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	problemnr	Processtap
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]

[redacted]

4 Service Delivery

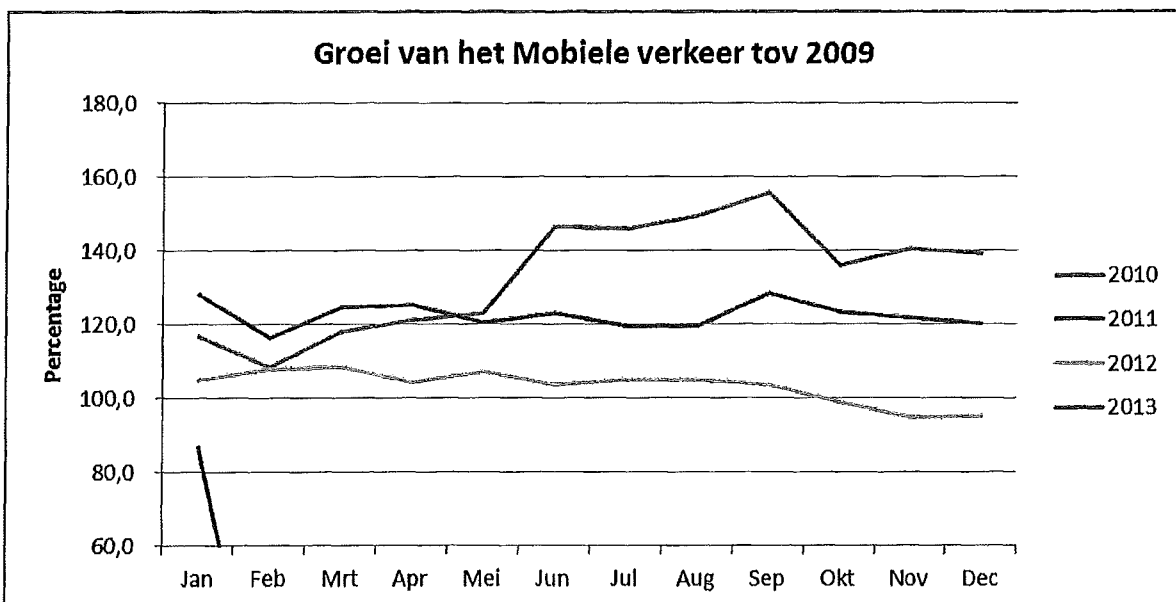
4.1 Beschikbaarheid beheer Avaya platform

Periode: januari 2013		Beschikbaarheid													Score
Klantnaam: vtsPN (KLPD-112)															
Beschikbaarheid CM:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CM	89,895%	maandelijks	24x7	100,00%											100,00%
Beschikbaarheid AIC:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AIC	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%											100,00%
Beschikbaarheid AES:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AES	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%											100,00%
Beschikbaarheid CMS:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CMS	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%											100,00%
Beschikbaarheid VP:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
VP	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%											100,00%

4.2.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2010	132,7	116,8	108,4	118,0	121,2	123,0	116,6	115,9	119,4	155,9	136,1	140,4	139,4
2011	122,7	128,2	116,3	124,8	125,4	120,6	123,1	119,6	119,7	128,3	123,3	121,9	120,4
2012	103,4	105,0	108,0	108,6	104,5	107,2	103,7	104,9	105,0	103,7	99,0	94,7	95,3
2013	78,4	87,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

nuljaar 2009





5 Trunk CMS Rapportage

Trunk 1

Trunk Group Summary Monthly - Driebergen 112 VTS																	
Report: Edit Format Tools Options Help																	
Trunk Group Name: Driebergen 112 VTS																	
Number of trunks: 60																	
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy	
Totals	239928	189381	71031	516	:43	104097	0	0	0	0		0	0	0	,00	,02	
1-1-2013	239928	189381	71031	516	:43	104097	0	0	0	0		0	0	0	,00	,02	

Trunk 2

Trunk Group Summary Monthly - ONE A																	
Report: Edit Format Tools Options Help																	
Trunk Group Name: ONE A																	
Number of trunks: 90																	
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy	
Totals	347	183	1	163	1:45	364	86934	0	0	86934	2:23	124347	80198	0	,03	,03	
1-1-2013	347	183	1	163	1:45	364	86934	0	0	86934	2:23	124347	80198	0	,03	,03	

Trunk 4

Trunk Group Summary Monthly - 4																	
Report: Edit Format Tools Options Help																	
Trunk Group Name: 4																	
Number of trunks:																	
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy	
Totals																	



Trunk 5

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar VTS																	
Report Edit Format Tools Options Help																	
Trunk Group Name: Openbaar VTS																	
Number of trunks: 30																	
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy	
Totals	243	61	30	152	:24	58	3179	2	0	3177	1:48	3439	1045	0	,00	,00	
1-1-2013	243	61	30	152	:24	58	3179	2	0	3177	1:48	3439	1045	0	,00	,00	

Double Click To Run Format Table KLPD1

Trunk 7

Trunk Group Summary Monthly - Inbound Roaming VTS																	
Report Edit Format Tools Options Help																	
Trunk Group Name: Inbound Roaming VTS																	
Number of trunks: 30																	
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy	
Totals	1045	757	284	4	:53	555	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00	
1-1-2013	1045	757	284	4	:53	555	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00	

Double Click To Run Format Table KLPD1

Trunk 9

Trunk Group Summary Monthly - 9																	
Report Edit Format Tools Options Help																	
Trunk Group Name: 9																	
Number of trunks: 30																	
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy	
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00	
1-1-2013	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00	

Double Click To Run Format Table KLPD1

Trunk 21

Leeg



Trunk 22

Trunk Group Summary Monthly - ONE B																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: ONE B																
Number of trunks: 90																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	30	0	0	30	:14	4	4	0	69,43	69,43
1-1-2013	0	0	0	0		0	30	0	0	30	:14	4	4	0	69,43	69,43

Double Click To Run Format Table KLPD1

Trunk 23

Trunk Group Summary Monthly - ONE C																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: ONE C																
Number of trunks: 90																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
1-1-2013	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00

Double Click To Run Format Table KLPD1

Trunk 24

Leeg

Trunk 25

Leeg

Trunk 26

Leeg

Trunk 27

Leeg



Trunk 31

Trunk Group Summary Monthly - Driebergen 112 KLPD																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Driebergen 112 KLPD																
Number of trunks: 60																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	239406	108507	70729	170	:44	104152	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00
1-1-2013	239406	108507	70729	170	:44	104152	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00

Trunk 34

Trunk Group Summary Monthly - 34																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: 34																
Number of trunks: 12																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
1-1-2013	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00

Trunk 35

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar KLPD																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Openbaar KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	220	73	21	135	:20	46	1556	0	0	1556	:52	811	1099	0	,00	,00
1-1-2013	220	73	21	135	:20	46	1556	0	0	1556	:52	811	1099	0	,00	,00



Trunk 36

Trunk Group Summary Monthly - Training ISDN KLPD																
Report: Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Training ISDN KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	1	0	0	1	1:23	1	1	0	,00	,00
1-1-2013	0	0	0	0		0	1	0	0	1	1:23	1	1	0	,00	,00

Trunk 37

Trunk Group Summary Monthly - Inbound Roaming KLPD																
Report: Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Inbound Roaming KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	1036	743	287	6	:43	440	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00
1-1-2013	1036	743	287	6	:43	440	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00

VDN 9112

VDN Report Monthly - Martnummer 112																							
Report: Edit Format Tools Options Help																							
VDN: Martnummer 112																							
Month Starting	Vector	Inbound Calls	Flow In	ACD Calls	Avg Speed Ans	Avg ACD Time	Avg ACW Time	Main ACD Calls	Backup ACD Calls	Connect Calls	Avg Connect Time	Aban Calls	Avg Aban Time	% Aban	Forced Busy Calls	% Busy	Forced Disc Calls	Flow Out	% Flow Out	Avg VDN Time	1st Skil Pref	2nd Skil Pref	3rd Skil Pref
Totals	-	480318	1669	0				0	0	0		130093	:01	27,08	0	,00	0350225	72,92	:03	-	-	-	-
1-1-2013	8	480318	1669	0				0	0	0		130093	:01	27,08	0	,00	0350225	72,92	:03	1	0	0	0



Call Traffic

Geen gegevens Asa draait niet meer lokaal, er wordt gekeken of dit nog anders op te lossen is.

Trunk Analyzer

Geen gegevens Asa draait niet meer lokaal, er wordt gekeken of dit nog anders op te lossen is.



63



Datum
8 mei 2013

Auteur

Telefoon

Versie
1.3

Alarmnummer 1-1-2 Betreffende het Communicatieplatform KLPD

Service Level Rapportage februari 2013

Vertrouwelijk



Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam : _____
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2013

Datum : -----2013

Locatie:
112 service & beheer

Printdatum
8-5-2013

Versie
1.1

Filename: 112 SLM rapportage 2013-02 v1.3



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
2.4	<i>Update NAWP server</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	6
3.3	<i>Problem management (open)</i>	9
3.4	<i>Problem management (afgerond)</i>	9
3.5	<i>Change management (open)</i>	10
3.6	<i>Change management (afgerond)</i>	11
4	Service Delivery	12
4.1	<i>Beschikbaarheid beheer Avaya platform</i>	12
4.2	<i>Beschikbaarheidbeheer KPN Netwerk</i>	13
5	Trunk CMS Rapportage	15



1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 communicatieplatform van het KLPD.

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

Tel: _____
E-mail _____

Contactpersoon KPN:

Service Level Manager 1-1-2
Tel. _____
E-mail: _____

Adres klant:

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen

1.2 Context en Scope

Hierbij ontvangt u de Service Level Rapportage over de periode februari 2013. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2. Deze rapportage geeft het 1-1-2 deel betreffende het communicatieplatform van het KLPD.

De rapportage is conform de afspraken in het DAP opgebouwd uit de volgende hoofdstukken en paragrafen:

Service Support

- Configuratiebeheer
- Incidentbeheer
- Escalatie
- Onderhoudswerkzaamheden
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
-

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Bijlagen

- Overzicht groei/afname mobiel;
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.
- Communicatieplatform KLPD



1.3 Documentbeheer

Bij KPN is Service Management (SLM) de partij die zorg draagt voor het opstellen, onderhouden en beheren van de rapportage.

Tevens verzorgt Service Management de distributie en het actueel houden van de rapportage.

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	14-3-2012	Rapportage februari 2013
KPN	1.1	10-4-2013	Correctie binnen Problem management
KPN	1.3	8-5-2013	Correctie binnen Problem management

1.3.2 Wijziging van rapportage

Zowel Service Management van KPN als vtsPN kunnen het initiatief nemen tot veranderingen m.b.t. de rapportage.

1.3.3 Distributielijst

Organisatie	Naam	Functie
vtsPN MDC		Contractmanagement
vtsPN MDC		Teamleider NEC MDC
KPN CC		Business Manager 1-1-2
KPN CC		Service Level manager 1-1-2

Accorderen rapportage

De onderstaande contactpersonen zullen maandelijks controleren of de rapportage de juiste gegevens bevat en hierna de rapportage accorderen.

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

Er zijn in de rapportage periode 15 incidenten gemeld en 29 incidenten afgehandeld. Hiervan zijn er 18 binnen norm afgerond. Daarmee is 62 % van de incidenten binnen norm afgehandeld.

Reden van dit lage percentage incidenten dat binnen norm afgehandeld is, ligt in het feit dat de besturing van deze incidenten binnen de Task Force (MDC + KPN) heeft plaats gevonden. Veelal waren er changes nodig voor het oplossen van deze incidenten. Binnen de Task Force is de prioriteit van uitrol van deze changes met elkaar bepaald. Tevens is daar bepaald dat de onderliggende incidenten nog niet afgesloten zouden worden.

Binnen MDC zijn de incidenten met terugwerkende kracht naar 31 december 2012 afgesloten. Het KPN ticket systeem laat afsluiten met terugwerkende kracht niet toe.

2.2 Service Delivery

Er zijn in de rapportage periode 12 Changes aangevraagd en 13 Changes afgerond.

2.3 Problem management

Er is in de rapportage periode geen Problem aangemaakt. Er staan 7 Problems open. Er is 1 Problem afgesloten.

Naast Problems wordt er binnen de Task Force 1-1-2 gewerkt met een lijst met bevindingen. Deze bevindingen zijn gerelateerd aan de vervanging van het Centrale Platform. Deze "bevindingen lijst" valt buiten de scope van deze SLM-rapportage.

2.4 Update NAWP server

De maandelijkse update van de NAWP server heeft voor de maand februari (al) op 30 januari plaats gevonden.

3 Service Support

3.1 Incident management (open)

Uw referentie nummer	KPN Melding nr.	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplissing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item

Totaal openstaande incidenten:

3.2 Incident management (afgerond)

Uw referentie nummer	KPN Melding nr.	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplissing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item

3.6 Change management (afgerond)

UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Plandatum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	problemnr	Processtap
80907	20130109	PE00/PE26 Driebergen	10-01-13	4-2-2013	1-2-2013	Planned work melding DB-UT/DA41, NP278 en NP 279.	Planned work uitgesteld		Ingetrokken
80980	20130117	PE00/PE26 Driebergen	17-01-13	7-2-2013	1-2-2013	Planned work melding DB-UT/DA412	Planned work uitgesteld		Ingetrokken
81022	20130122	PE00/PE26 Driebergen	22-01-13	nbn	7-2-2013	Herinstallatie CMS applicatie op diverse werkplekken.	Akkoord ontvangen van vtsPN. Wordt uitgevoerd		Gereed
81137	20130129	PE00/PE26 Driebergen	29-01-13	nbn	7-2-2013	Alarmering van ISDN bundels ophogen	Ingediend bij MDC in afwachting van akkoord		Gereed
81222	RFC 20130208	PE00/PE26 Driebergen	07-02-13	13-2-2013	14-2-2013	Klas 2 functie voor Alkmaar	meerwerkactie. Gepland maar nog geen akkoord		Gereed
	RFCTF112C002	PE00/PE26 Driebergen	04-02-13	13-2-2013	14-2-2013	Aanpassing AIC devices productie	Wordt uitgevoerd binnen de taskforce tijdelijke actie		Gereed
80914	20130115 rfctf112c001	PE00/PE26 Driebergen	15-01-13	11-2-2013 en 13-02-2013	14-2-2013	Uitrol release 4.08 op 2 trainings PC's	Uitrol 2 trainingsPC uitgevoerd. Testen succesvol. Uitrol lop 4 wpn en beheerpc. Voor de overige werkplekken. (geen nieuwe change).Maandag 11/2 wordt 4.0.8 uitgerold op de Hoofdstraat en woensdag middag op de Odijkerweg		Gereed
nb	RFC 20130207 / RFCTF112-C004	PE00/PE26 Driebergen	07-02-13	nbn	19-2-2013	Trunklogging Odijkerweg	Restpunt uit het project. Change uitgevoerd op 18 feb.		Gereed
81352	RFC 20130225	PE00/PE26 Driebergen	25-02-13	26-02-13	26-02-13	4 AD aanpassingen: 2 x ophef en 2 x aanmaken	Ingediend bij SLIT		Gereed
81228	RFC 20130213/2	PE00/PE26 Driebergen	14-02-13	26-02-13	26-02-13	RFC20130213-2 Planned work DB-UT DA412	Ingediend bij MDC en Ed. Martin van Dijk begeleid vanuit KPN NOC		Gereed
	RFC 20130001	PE00/PE26 Driebergen	06-02-13	27-02-13	27-2-2013	Actveren zwarte lijst	Wordt zelfstandig door vtsPN uitgevoerd. 12 feb niet doorgedaan vanwege ziekte FuBe. Herpland		Gereed
	RFC 20130213/1	PE00/PE26 Driebergen	14-02-13	27-02-13	27-02-13	RFC20130213-1 Planned work DB-UT DA407	Ingediend bij MDC en Ed. Martin van Dijk begeleid vanuit KPN NOC.		Gereed
81353	RFC 20130221/3	PE00/PE26 Driebergen	21-02-13	28-02-13	28-02-13	Verwijderen testcall gegevens van testbellers uit Database.	Ingediend bij CCA (Co) met verzoek te plannen. Uitgevoerd.		Gereed

In de rapportageperiode zijn 13 Changes afgerond.

4 Service Delivery

4.1 Beschikbaarheid beheer Avaya platform

Beschikbaarheid CM:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CM	99,995%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%											100,00%

Beschikbaarheid AIC:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AIC	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%											100,00%

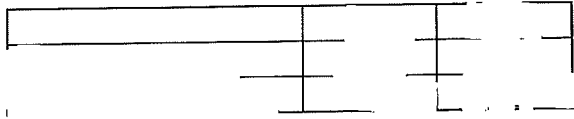
Beschikbaarheid AES:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
AES	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%											100,00%

Beschikbaarheid CMS:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
CMS	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%											100,00%

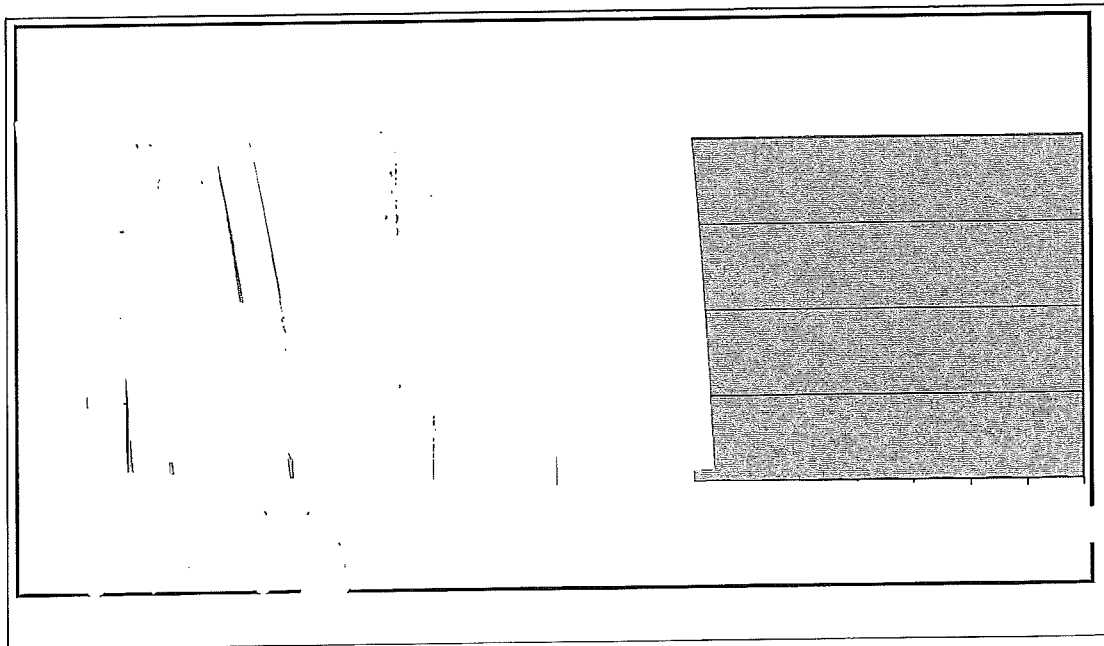
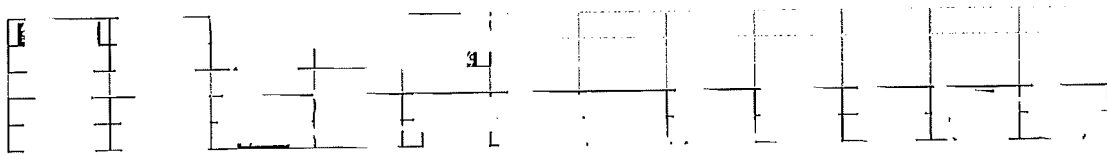
Beschikbaarheid VP:																
	Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-13	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
VP	98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%											100,00%

4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2



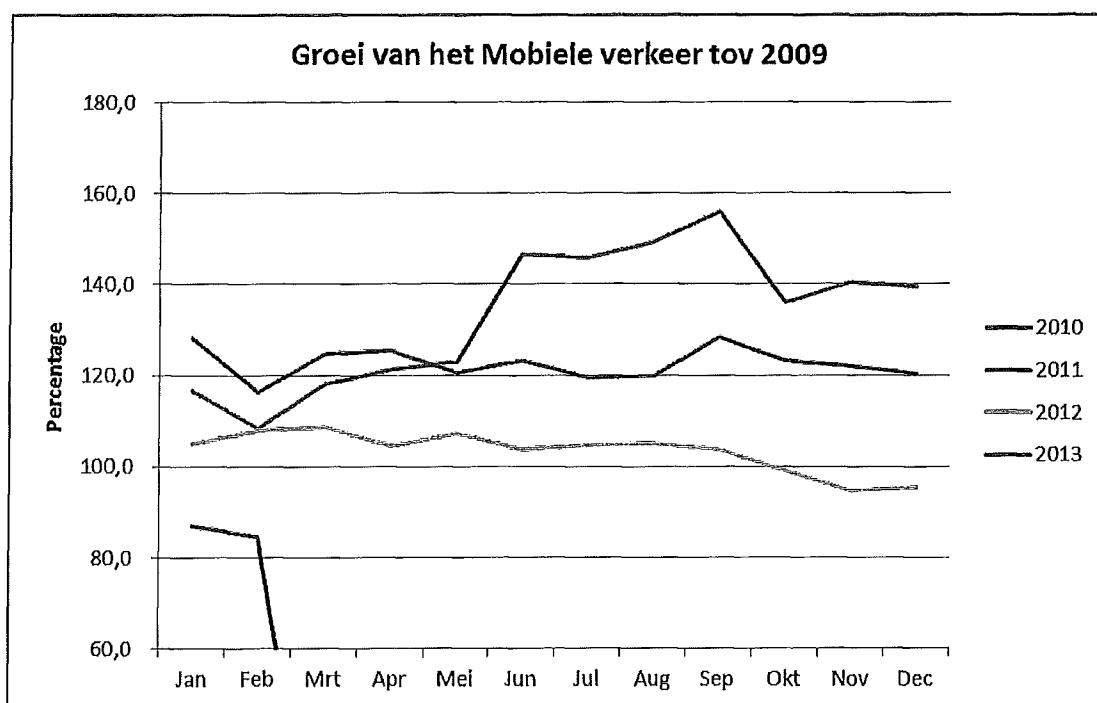
4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2



4.2.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2010	122,7	116,6	128,4	118,0	121,2	123,0	146,6	145,9	119,4	155,9	136,1	140,4	139,4
2011	122,7	128,2	116,3	124,8	125,4	120,5	123,1	119,6	119,7	128,3	123,3	121,9	120,4
2012	103,4	105,0	106,0	106,6	104,5	107,2	103,7	104,9	105,0	103,7	99,0	94,7	95,3
2013	72,8	87,0	84,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

nuljaar 2009





5 Trunk CMS Rapportage

Trunk 1

Trunk Group Summary Monthly - Driebergen 112 VTS																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: Driebergen 112 VTS																
Number of trunks: 60																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	205006	142479	62075	452	:44	89548	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00
1-2-2013	205006	142479	62075	452	:44	89548	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00

Trunk 2

Trunk Group Summary Monthly - ONE A																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: ONE A																
Number of trunks: 90																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	280	198	7	75	2:28	414	74677	0	0	74677	2:29	111146	69605	0	,00	,00
1-2-2013	280	198	7	75	2:28	414	74677	0	0	74677	2:29	111146	69605	0	,00	,00

Trunk 4

Leeg

Trunk 5

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar VTS																
Report : Edit : Format : Tools : Options : Help																
Trunk Group Name: Openbaar VTS																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	184	69	25	91	:23	43	102	0	0	102	:41	42	56	0	,00	,00
1-2-2013	184	68	25	91	:23	43	102	0	0	102	:41	42	56	0	,00	,00



Trunk 7

Trunk Group Summary Monthly - Inbound Roaming VTS																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Inbound Roaming VTS																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	916	662	248	6	:37	338	0	0	0	0		0	0	0	,00	,01
1-2-2013	916	662	248	6	:37	338	0	0	0	0		0	0	0	,00	,01

Trunk 9

Trunk Group Summary Monthly - 9																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: 9																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
1-2-2013	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00

Trunk 21

Leeg

Trunk 22

Trunk Group Summary Monthly - ONE B																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: ONE B																
Number of trunks: 90																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
1-2-2013	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00



Trunk 23

Trunk Group Summary Monthly - ONE C																	
Report Edit Format Tools Options Help																	
Trunk Group Name: ONE C																	
Number of trunks: 90																	
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy	
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100,00	100,00
1-2-2013	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100,00	100,00

Trunk 24

Leeg

Trunk 25

Leeg

Trunk 26

Leeg

Trunk 27

Leeg

Trunk 31

Trunk Group Summary Monthly - Driebergen 112 KLPD																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Driebergen 112 KLPD																
Number of trunks: 60																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	210338	146041	63251	146	:44	92559	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00
1-2-2013	210338	146941	63251	146	:44	92559	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00

Trunk 34



Trunk Group Summary Monthly - 34																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: 34																
Number of trunks: 12																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00
1-2-2013	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100,00	100,00

Trunk 35

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar KLPD																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Openbaar KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	102	66	30	96	:21	41	2793	0	0	2793	1:00	1668	2015	0	,01	,01
1-2-2013	192	66	30	96	:21	41	2793	0	0	2793	1:00	1668	2015	0	,01	,01

Trunk 36

Leeg

Trunk 37

Trunk Group Summary Monthly - Inbound Roaming KLPD																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Inbound Roaming KLPD																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	914	630	271	13	:39	356	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00
1-2-2013	914	630	271	13	:39	356	0	0	0	0		0	0	0	,00	,00

VDN 9112



VDN Report Monthly - Alarmnummer 112																							
VDN: Alarmnummer 112																							
Month Starting	Vector	Inbound Calls	Flow In	ACD Calls	Avg Speed Ans	Avg ACD Time	Avg ACW Time	Main ACD Calls	Backup ACD Calls	Connect Calls	Avg Connect Time	Aban Calls	Avg Aban Time	% Aban	Forced Busy Calls	% Busy	Forced Disc Calls	Flow Out	% Flow Out	Avg VDN Time	1st Skill Pref	2nd Skill Pref	3rd Skill Pref
Totals	-	416169	1422	0				0	0	0		114075	:01	27,60	0	,00	0301294	72,40	:03	-	-	-	
1-2-2013	9	416169	1422	0				0	0	0		114075	:01	27,60	0	,00	0301294	72,40	:03	1	0	0	

Skill 1

Split/Skill Summary Monthly - Alarmcentrale 112															
Split/Skill: Alarmcentrale 112															
Month Starting	Avg Speed Ans	Avg Aban Time	ACD Calls	Avg ACD Time	Avg ACW Time	Aban Calls	Max Delay	Flow In	Flow Out	Extn Out Calls	Avg Extn Out Time	Dequeued Calls	Avg Time to Dequeue	% ACD	% Ans Calls
Totals	:03	:02	241617	:15	:01	16613	92:18	0	0283020	:01	0	17,69	93,57		
1-2-2013	:03	:02	241617	:15	:01	16613	92:18	0	0283020	:01	0	17,69	93,57		

Call Traffic

Geen gegevens Asa draait niet meer lokaal, er wordt gekeken of dit nog anders op te lossen is.

Trunk Analyzer

Geen gegevens Asa draait niet meer lokaal, er wordt gekeken of dit nog anders op te lossen is.



64



Datum
11 juli 2012

Auteur
KPN

Telefoon
[REDACTED]

Versie
1.0

Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

Service Level Rapportage juni 2012

Vertrouwelijk

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT

Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam [REDACTED]
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam : [REDACTED]
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2012

Datum : -----2012



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Calamiteitenschakeling (test)</i>	9
3.4	<i>Calamiteitenschakeling (aangevraagd)</i>	10
3.5	<i>Problem management</i>	11
3.6	<i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	11
3.7	<i>Escalatie</i>	11
3.8	<i>Change management (open)</i>	12
3.9	<i>Change management (afgerond)</i>	12
4	Service Delivery	13
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	13
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	13
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	14
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	15
4.5	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	15



1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 platform betreffende de politieregio's.

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

██████████
Tel: ██████████
E-mail: ██████████

Contactpersoon KPN:

██
Service Level Manager 1-1-2
Tel.: ██████████
E-mail: ██████████

Adres klant:

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen



1.2 Context en Scope

Hierbij ontvangt u de Service Level Rapportage over de periode juni 2012. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2 betreffende de politieregio's.

De rapportage is conform de afspraken in het DAP opgebouwd uit de volgende hoofdstukken en paragrafen:

Service Support

- Configuratiebeheer
- Incidentbeheer
- Escalatie
- Onderhoudswerkzaamheden
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
-

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Overige informatie

- Trend groei/afname vast;
- Aantal gesprekken per PE per maand van KPN
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.



1.3 Documentbeheer

Bij KPN is Service Management (SLM) de partij die zorg draagt voor het opstellen, onderhouden en beheren van de rapportage.

Tevens verzorgt Service Management de distributie en het actueel houden van de rapportage.

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	11-07-2012	Rapportage juni 2012

1.3.2 Wijziging van rapportage

Zowel Service Management van KPN als vtsPN kunnen het initiatief nemen tot veranderingen m.b.t. de rapportage.

1.3.3 Distributielijst

Organisatie	Naam	Functie
vtsPN UMS	[REDACTED]	Teamleider NEC
KPN CM	[REDACTED]	Client Director Veiligheid en Justitie
KPN CM	[REDACTED]	Service Level manager 1-1-2

Accorderen rapportage

De onderstaande contactpersonen zullen maandelijks controleren of de rapportage de juiste gegevens bevat en hierna de rapportage accorderen.

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

In de rapportage periode zijn er 15 incidenten gemeld en zijn er 12 binnennorm afgehandeld.

Binnen het migratie project zijn veel storingen ontstaan aangaande spraakkwaliteit en de NAWP server. Aangaande de spraakkwaliteit is een oplossing geïmplementeerd en hiermee is dit probleem opgelost. Met betrekking tot de NAWP server zijn een aantal changes uitgevoerd die echter nog niet tot een totale oplossing van het probleem hebben geleid. Er staan nog een aantal changes klaar om te worden geïmplementeerd en wachten op toestemming van vtsPN om de implementatie te mogen uitvoeren.

Er is bewust besloten om de incidenten aangaande NAWP niet onder te brengen in een formeel Problem maar om alle gerelateerde incidenten apart te loggen. Deze methode helpt bij de analyse en is, voor wat de NAWP betreft ondersteunend bij de uiteindelijke oplossing.

2.2 Service Delivery

In de rapportage periode is 1 change gemeld, staan 5 changes open en is 1 change afgerond.

2.3 Calamiteitenschakelingen

In de rapportage periode zijn 29 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 2 calamiteitenschakelingen aangevraagd.

3 Service Support

3.1 Incident management (open)

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/ Oplossing	Binnen/ buiten norm	Configuratie Item

[Redacted text]

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]



3.5 Problem management

Er zijn geen openstaande en geregistreerde problems

3.6 Onderhoudswerkzaamheden

[Redacted content]

3.7 Escalatie

[Redacted content]

3.8 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum	Verwachte eind datum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking
nv	15032012 offerte heet 15032017.S1129 7079806.	PE10 Noord Holland Noord	2012-03-12	2012-07-01		Noord Holland Noord waar de cpa groep 652271 uitgebreid moet met worden met 3 ondernummers 652275,652276,652277. Het wacht veld moet op 2 wachtende blijven.	Offerte vraag uitgezet bij Regioproject. Mag niet uitgevoerd worden ivm freeze op 1-1-2. Na opheffen freeze inplannen. 20-6 nieuwe offerte aangeboden.
nbn	nbn	PE02 MkNN	2012-03-26	2012-08-01		(Prijs)Vraag over omprogrammering 112 toestellen MkNN	Mag pas worden uitgevoerd na de freeze, dan weer opnieuw aanbieden CCA.
78897	RFC 112-2	7 PE's: Alkmaar; Eindhoven; Nijmegen; Apeldoorn; Den Bosch; Rotterdam en Dordrecht	2012-05-21	Q3 2012		Regio Centralist niet ingelogd, calls naar Driebergen.	Change met nadere toelichting ingelegd bij klant. Akkoord voor uitvoering ontvangen en doorgezet naar CCA met verzoek te plannen.
78898	RFC112-01	Alle Regio's	2012-05-21	Q3 2012		Blokkeren "kies 1" ten tijde van incident in Regionetwerk.	Change met nadere toelichting ingelegd bij klant. Akkoord voor uitvoering ontvangen en doorgezet naar CCA met verzoek te plannen.
79261	20120627	MON PE06	2012-06-27	2012-07-21		Extra test van de beide calamiteiten schakelingen n.a.v aanpassingen in Openbare netwerk in Zwolle.	RFC ingelegd bij TB112 en MDC.

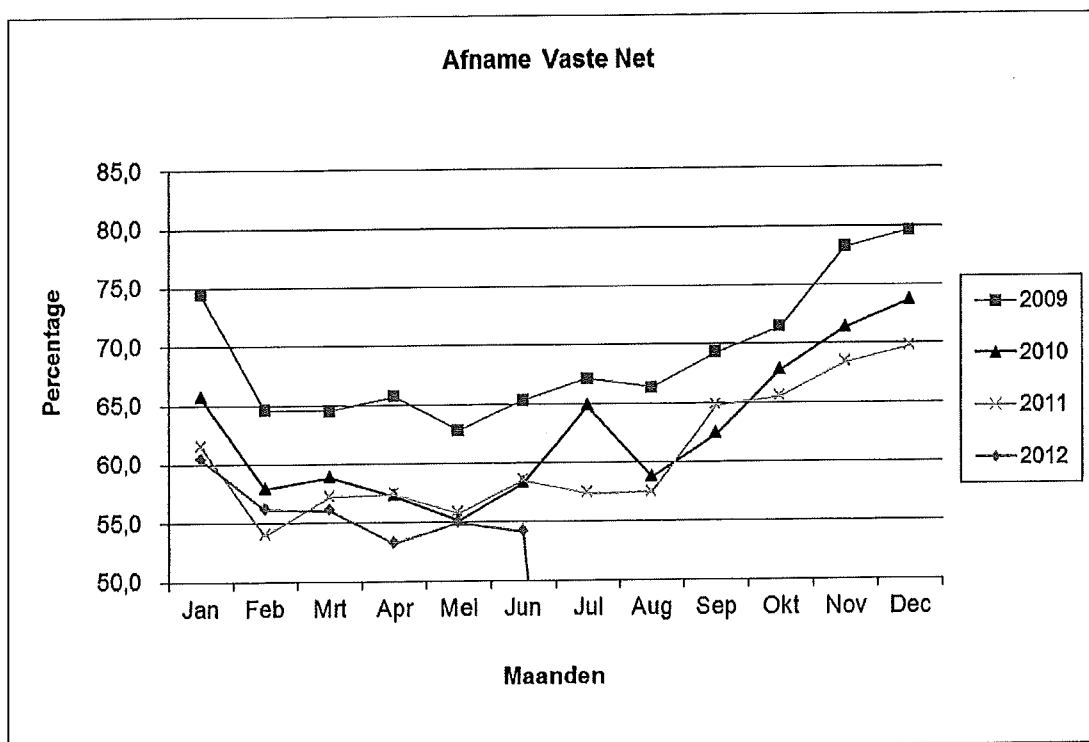
3.9 Change management (afgerond)

UIMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
nv	S1737130464	PE08 Nijmegen	2011-02-02	2012-06-01	2012-06-13	Aanpassen openbare nummers in Avaya en Sopho agv samenwerking met Ah. Is uitgevoerd tijdens migratie naar Avaya. PVO wordt getekend.	Is uitgevoerd tijdens migratie naar nieuwe Regionetwerk. Wacht op getekend PVO.

In de rapportage periode is 1 change gemeld, staan 5 changes open en is 1 change afgerond.

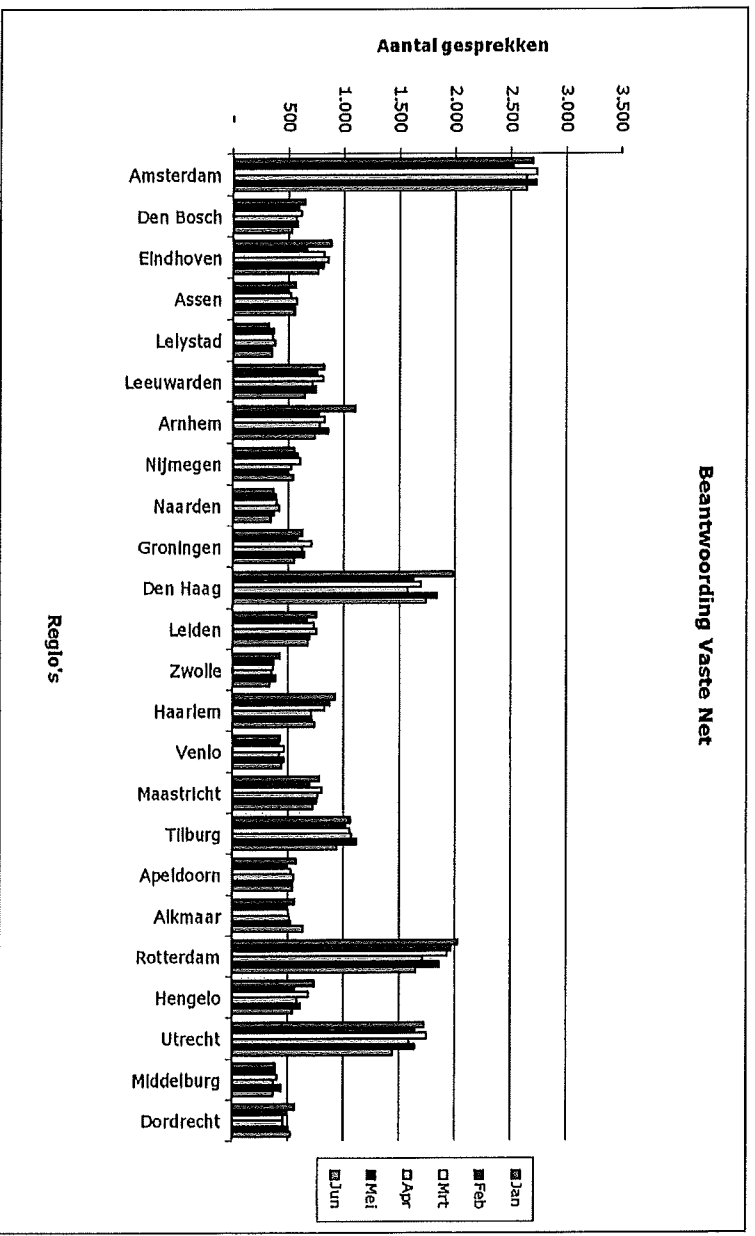
4.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	68,8	74,5	64,6	64,6	65,7	62,8	65,3	67,1	66,4	69,3	71,4	78,2	79,7
2010	61,7	65,7	57,9	58,8	57,2	55,1	58,2	64,8	58,7	62,4	67,7	71,3	73,6
2011	60,3	61,5	54,0	57,2	57,4	55,8	58,5	57,4	57,4	64,8	65,5	68,4	69,8
2012	58,5	60,4	56,2	56,1	53,2	54,9	54,1	-	-	-	-	-	-





4.4 Gesprekken per maand (KPN)



4.5 Gesprekken per maand (alle telco's)

