



69

Datum  
14 januari 2013  
Auteur  
KPN  
Telefoon  
[REDACTED]  
Versie  
1.0

## Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

*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

Locatie:  
112 service & beheer  
Filename: 112 rapportage regio 2012-12

Printdatum  
17-1-2013

Versie  
1.0



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
<b>2</b>	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
2.4	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
<b>3</b>	<b>Service Support</b>	<b>6</b>
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>Calamiteitenschakeling (test)</i>	10
3.5	<i>Calamiteitenschakeling (aangevraagd)</i>	11
3.6	<i>Escalatie</i>	12
3.7	<i>Change management (open)</i>	13
3.8	<i>Change management (afgerond)</i>	14
<b>4</b>	<b>Service Delivery</b>	<b>15</b>
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	15
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	15
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	16
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	17
4.5	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	19



## 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 december 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	14-01-2013	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 UMS	[REDACTED]	Teamleider NEC
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**

In de rapportage periode zijn er 19 incidenten gemeld en 21 incidenten afgemeld. Hiervan zijn 76,19% (16 incidenten) binnennorm en 23,81% (5 incidenten) buitennorm afgehandeld.

### **2.2 Service Delivery**

In de rapportage periode zijn 9 changes gemeld, staan 14 changes open en zijn 3 changes afgerond.

### **2.3 Problem management**

In de rapportage periode staat 1 Problem open zijn geen Problems aangemaakt

### **2.4 Calamiteitenschakelingen**

In de rapportage periode zijn 24 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 3 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 line]

### 3.3 Problem management (open)

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



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

### 3.5 Calamiteitenschakeling (aangevraagd)

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	183809	3723747	Major	201SCK HAARLEM Zijlweg 200	10-12-2012 09:06	10-12-2012 10:03	0:56	U verzoekt de 112-calamiteitenschakeling te activeren.	De schakeling is meteen na activatie weer gedeactiveerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
2	184041	3727127	Major	6811DW ARNHEM beekstr	20-12-2012 10:04	20-12-2012 10:48	0:43	U verzoekt om de calamiteitenschakeling te activeren, van de PE 7 Gelderland Midden naar de PE 8 Gelderland Zuid, i.v.m. een oefening.	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
3	184190	3728785	Major	3072AP ROTTERDAM WILHELMINA 901-941	31-12-2012 11:47	31-12-2012 14:36	2:48	U verzoekt de 1-1-2 calamiteitenschakeling te activeren omdat dat er geen verkeer meer binnenkomt.	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice

In de rapportage periode zijn 24 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 3 calamiteitenschakeling aangevraagd.



### 3.6 Escalatie

[Redacted content]

3.7 Change management (open)

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

### 3.8 Change management (afgerond)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum	Verwachte eind datum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking	Processtap
TB112 Bart	20121214	Rotterdam Rijnmond	2012-12-14	2012-12-21	2012-12-28	wachtrijen gelijk maken	Binnen de taskforce opgepakt. Meegenomen in TF change en geen offerteproces opgestart. Licenties van Boezembocht gebruikt. PVO	RFC
nb	RFCTF 112050	PE00/PE26 Driebergen	2012-12-17	2012-12-18	2012-12-18	Draaiboek wachtrij regiochange	uitgevoerd binnen de taskforce	
nb	RFCTF 112054	Regio Zeeland	2012-12-20	2012-12-21	2012-12-21	Aanmaken 2 extra login id's Zeeland.	uitgevoerd binnen de taskforce	RFC

In de rapportage periode zijn 9 changes gemeld, staan 14 changes open en zijn 3 changes afgerond.

#### 4 Service Delivery

##### 4.1 Capaciteitsbeheer

Tijdens de rapportage periode zijn geen onderwerpen voor capaciteitsbeheer gemeld.

##### 4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

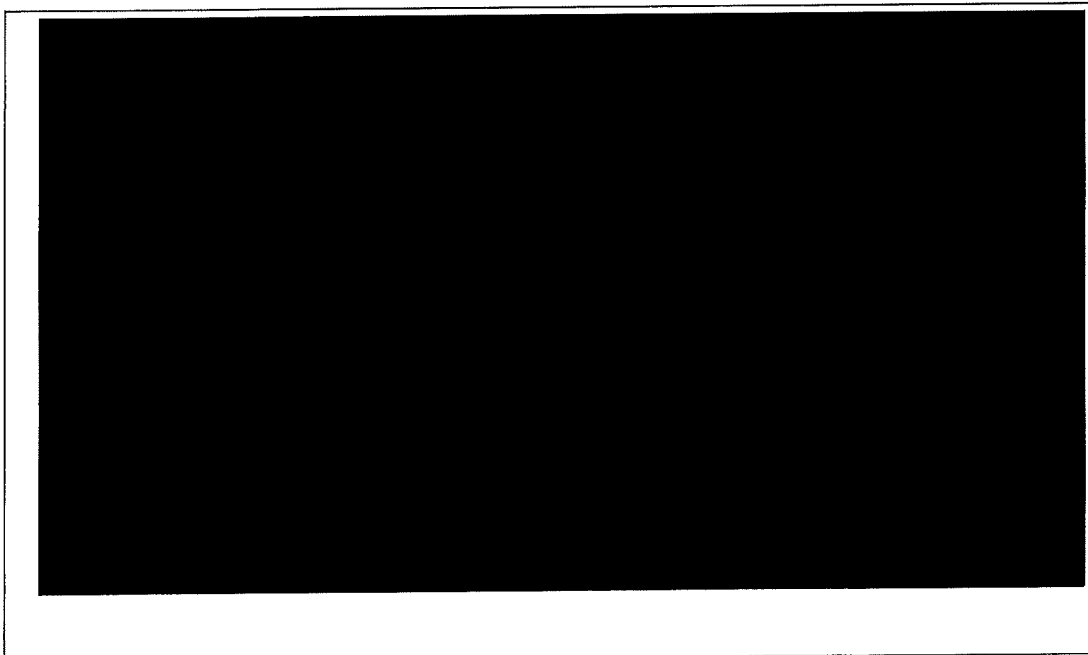
###### 4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2

[Redacted text]

[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]

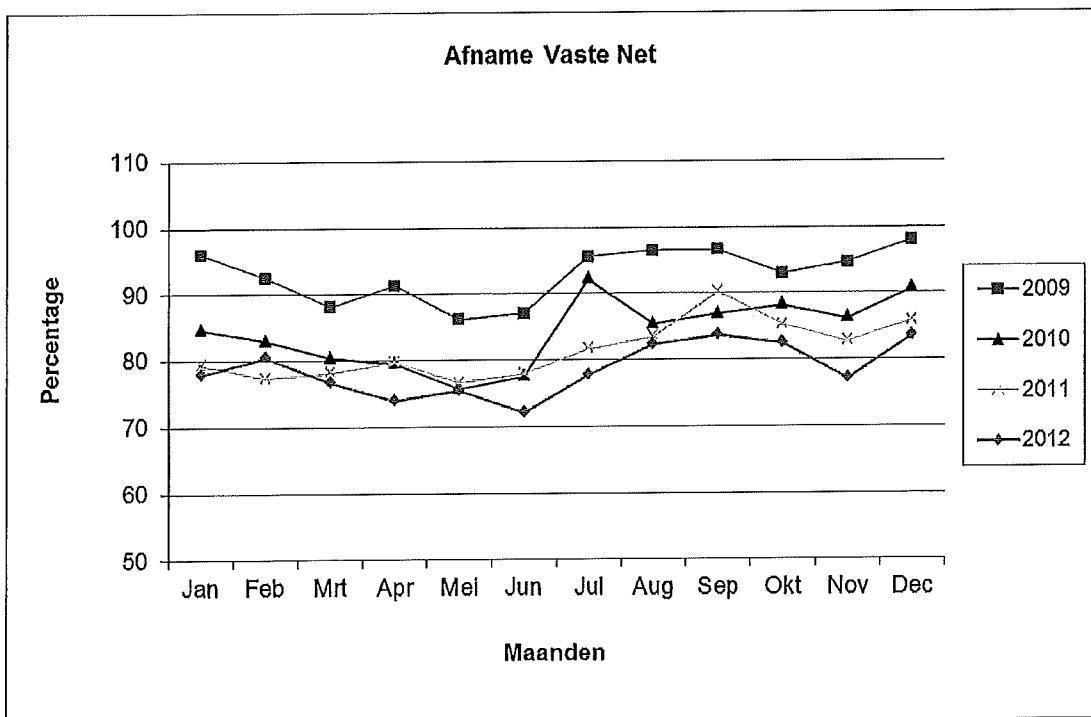




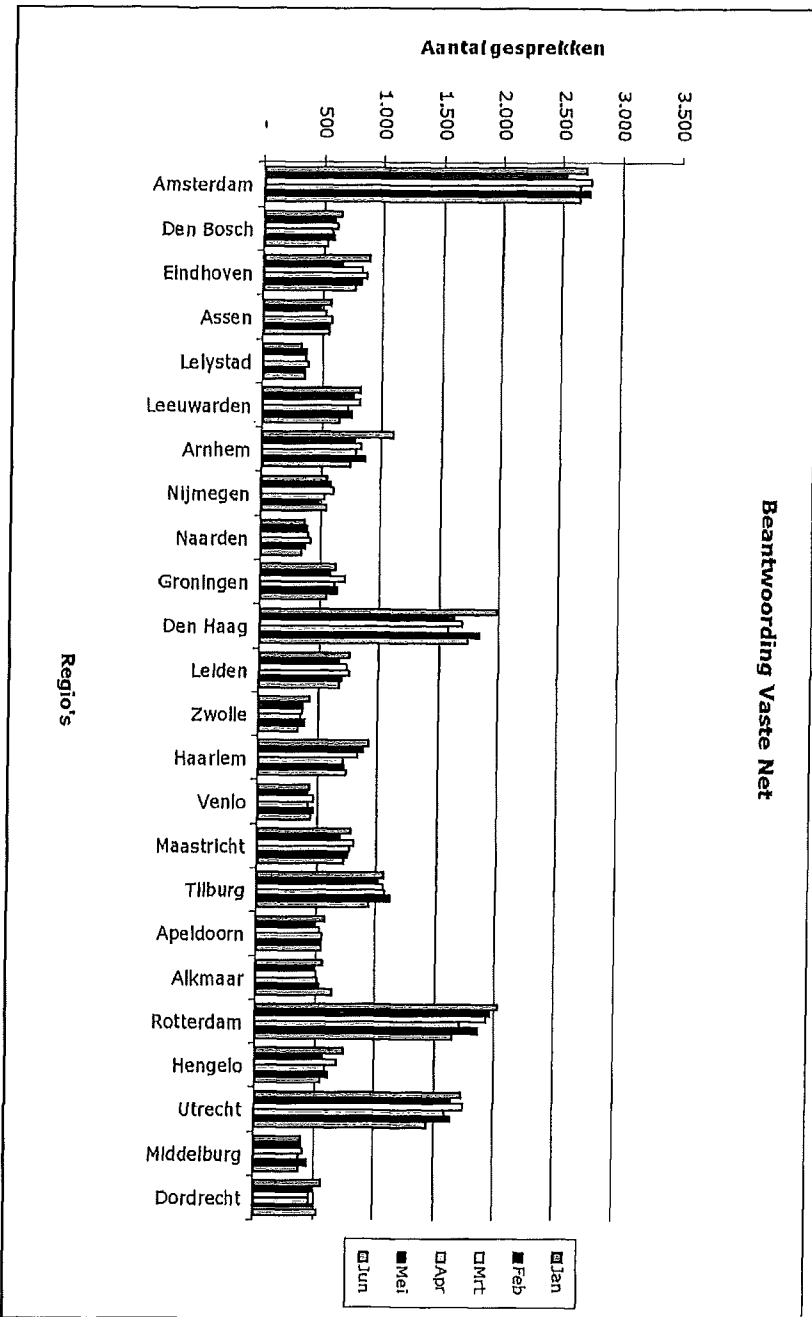
### 4.3 Trend Groei/Afname oproepen

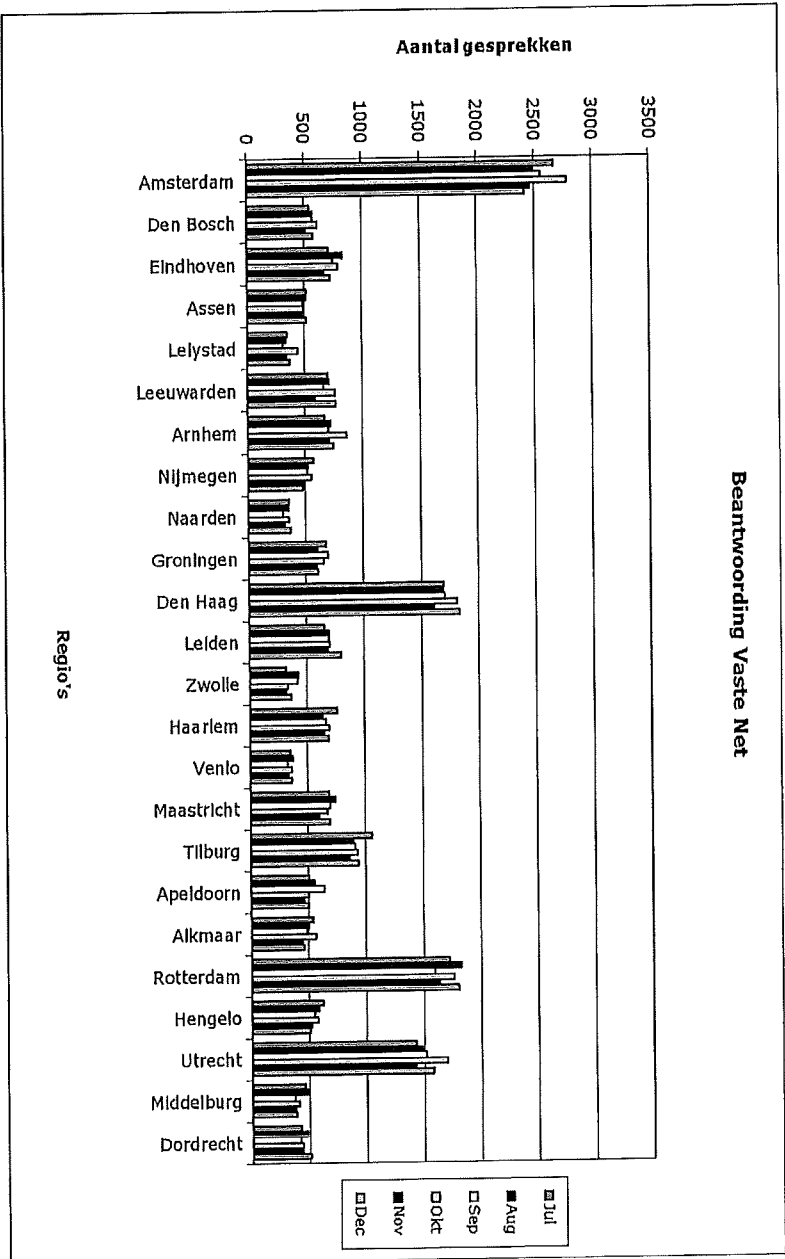
Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	92,8	96,0	92,6	88,2	91,3	86,2	87,0	95,6	96,5	96,6	93,0	94,6	98,0
2010	83,2	84,7	82,9	80,4	79,5	75,6	77,6	92,2	85,4	86,9	88,2	86,3	90,6
2011	81,4	79,3	77,3	78,1	79,8	76,5	77,9	81,7	83,5	90,3	85,3	82,7	85,9
2012	78,6	77,8	80,5	76,6	74,0	75,4	72,1	77,7	82,4	83,7	82,4	77,2	83,5

nuljaar 2008

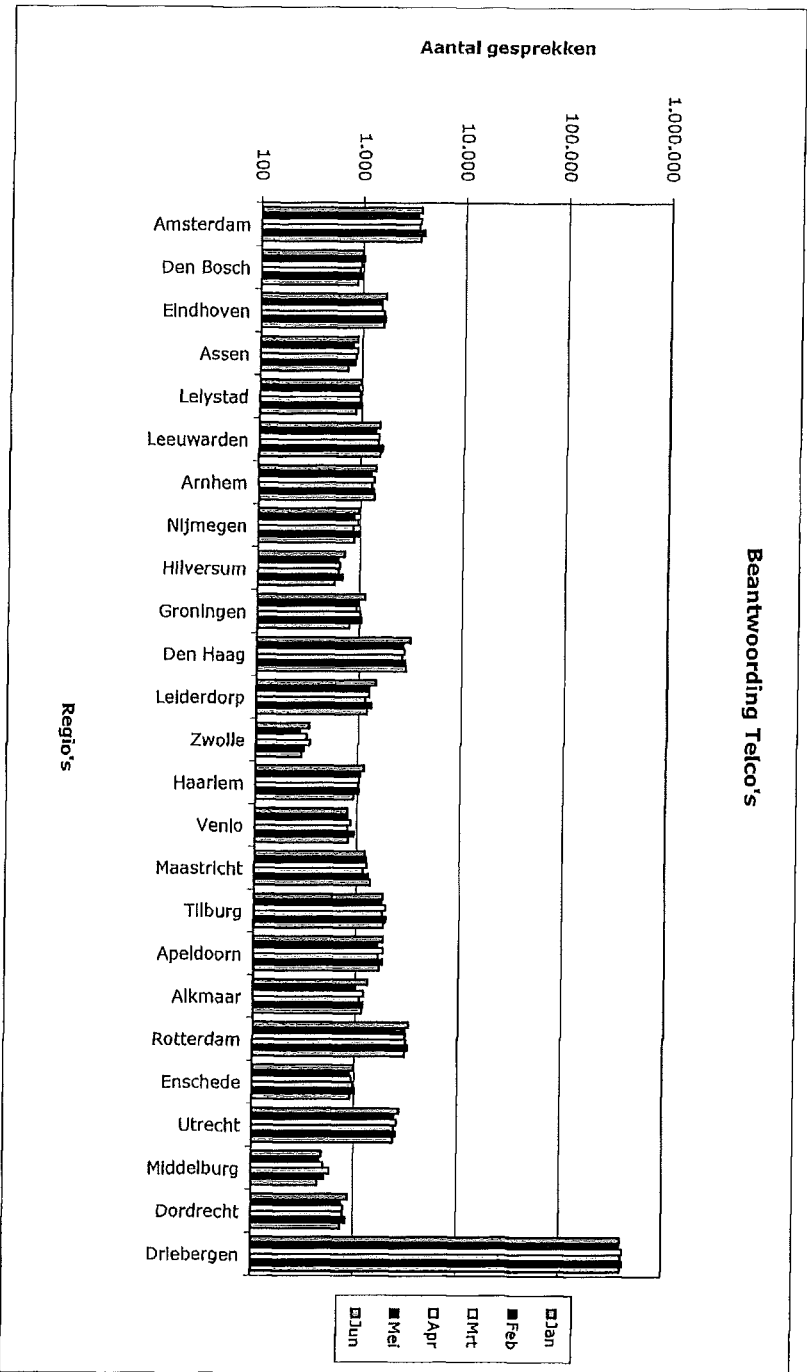


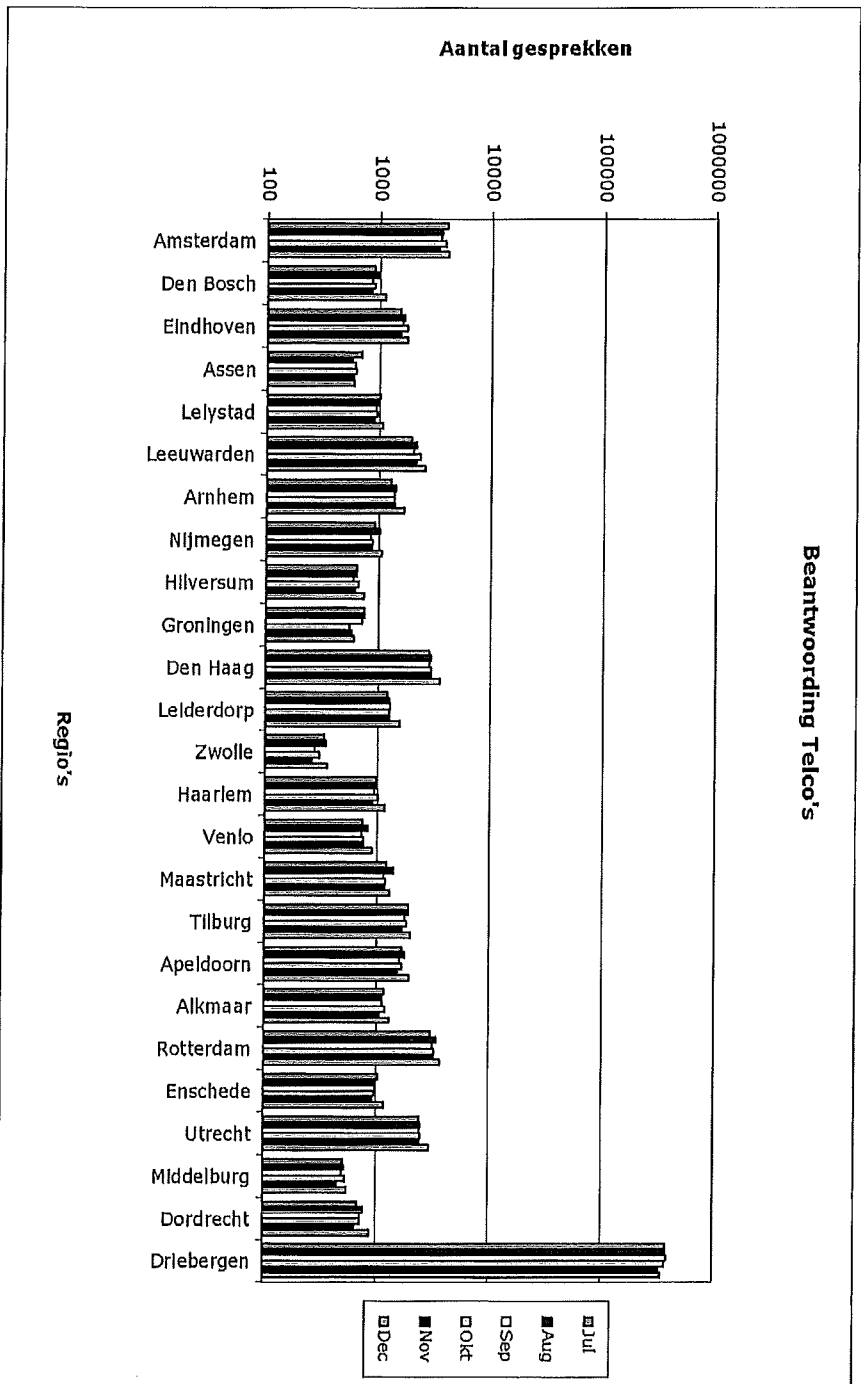
4.4 Gesprekken per maand (KPN)





4.5 Gesprekken per maand (alle telco's)







70

Datum  
14 februari 2013

Auteur  
KPN

Telefoon  
[REDACTED]

Versie  
1.0

## Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

*Service Level Rapportage januari 2013*

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 : -----2013

Datum : -----2013

Locatie:  
112 service & beheer

Printdatum  
14-2-2013

Versie  
1.0

Filename: 112 rapportage regio 2013-01



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
<b>2</b>	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
2.4	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
<b>3</b>	<b>Service Support</b>	<b>6</b>
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>Calamiteitenschakeling (aangevraagd)</i>	12
3.5	<i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	12
3.6	<i>Escalatie</i>	12
3.7	<i>Change management (open)</i>	13
3.8	<i>Change management (afgerond)</i>	14
<b>4</b>	<b>Service Delivery</b>	<b>15</b>
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	15
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	15
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	16
	16	
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	17
	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	17



## 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: [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 januari 2013. 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	14-02-2012	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 UMS	[REDACTED]	Teamleider NEC
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**

In de rapportage periode zijn er 28 incidenten gemeld en 28 incidenten afgemeld. Hiervan is 92,9 % (26 incidenten) binnennorm en 7,1 % (2 incidenten) buitennorm afgehandeld.

### **2.2 Service Delivery**

In de rapportage periode is 8 change gemeld, staan 12 changes open en zijn 5 changes afgerond.

### **2.3 Problem management**

In de rapportage periode staat 1 Problem open zijn geen Problems aangemaakt

### **2.4 Calamiteitenschakelingen**

In de rapportage periode zijn 30 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en is er geen calamiteitenschakeling aangevraagd.



3 Service Support

3.1 Incident management (open)



3.2 Incident Management (afgerond)

Amount	Uw referentie nummer	KPI Melding nr	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doortocht tijd (min)	Omschrijving	Diagnose/Oplissing	Binnen/Buiten nom	Configuratie Item
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											

Rijndat	Uw registratie nummer nr	Uw Digitale Locatie	Mechaanisch (H/P) Nummer	Erfel datum/jr	Netto kosten (nbarm)	Omschrijving	Diagnose/Opluising	Binnen/buiten norm	Configureatie 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]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]

### 3.3 Problem management (open)

Nr MDC	Nr KPN	Datum melding	Locatie	HW/ SW/ Param	Prioriteit	Betref 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 text]







3.4 Calamiteitschakeling (aangevraagd)

[Redacted]

3.5 Onderhoudswerzaamheden

[Redacted]

3.6 Escalatie

[Redacted]

3.7 Change management (open)

MDC ticket nummer	KPN ticket nummer	Locatie	Meld datum	Plandatum	Eind datum	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]

### 3.8 Change management (afgerond)

In de rapportage periode zijn 8 change gemeld, staan 12 changes open en zijn 5 changes afgerond.

OMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum /tijd	Verwachte eind datum	Eind datum /tijd	Omschrijving	Opmerking
TB112 Bar	20121123	Amsterdam Amstelland PE13.	21-11-2012	9-1-2013	9-1-2013	Aanpassen label HLEM naar KNEM op toestellen Amsterdam	uitgevoerd
80798	20121224 / S11591047834	PE17 Rotterdam	24-12-2012	22-1-2013	22-1-2013	Uitbreiden bediengroep van 6 naar 8 toestellen	Uitgevoerd op 27-12. PVO op 8 januari aan Rotterdam Rijnmond opgeleverd. PVO op 22 jan getekend retour ontvangen.
nrb	20130107	Haaglanden	7-1-2013	15-1-2013	15-1-2013	Koppelen gateway ivm de verhuizing meldkamer Den Haag (poject nummer MDC: 71494).	RFC ingelegd bij TB112 en MDC.Koppeling is uitgevoerd. Wachten op def. Verhuizing meldkamer
80823	20121218	Regio Oost-Nederland Apeldoorn	18-12-2013	22-1-2013	22-1-2013	Overname access area ZL ivm ophef EVKC DV/AP. RFC betreft een test van de aangepaste calamiteitenschakeling.	ISDN30 bundels MON worden omgerouteerd. Hierdoor wordt ook de routing van de cal.schakeling aangepast. Change ingediend
80906	20130108	Regio Noord-Nederland Drachten	18-12-2013	29-1-2013	29-1-2013	Overname access area ZL ivm ophef EVKC LW. RFC betreft een test van de aangepaste calamiteitenschakeling.	ISDN30 bundels NN worden omgerouteerd. Hierdoor wordt ook de routing van de cal.schakeling aangepast. Change goedgekeurd.


## 4 Service Delivery

### 4.1 Capaciteitsbeheer

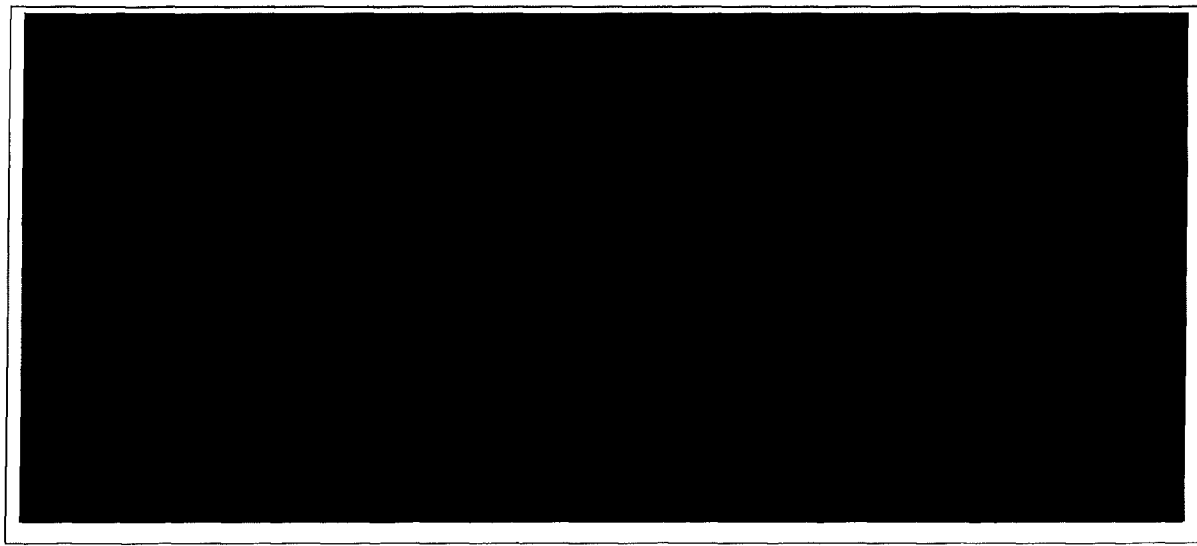
Tijdens de rapportage periode zijn geen onderwerpen voor capaciteitsbeheer gemeld.

### 4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

#### 4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2



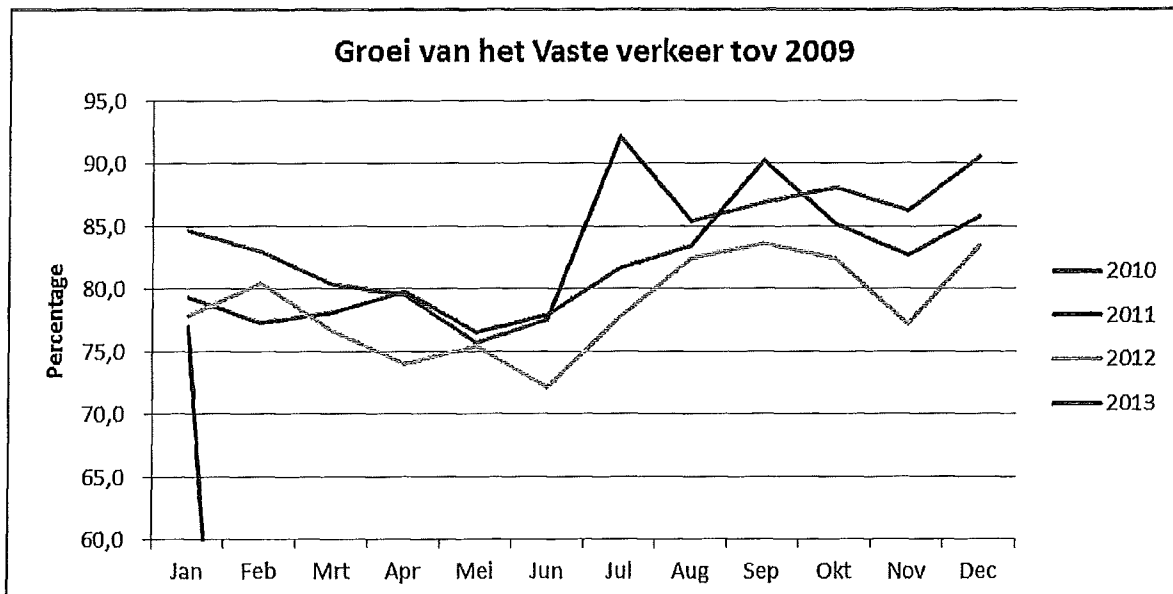

#### 4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

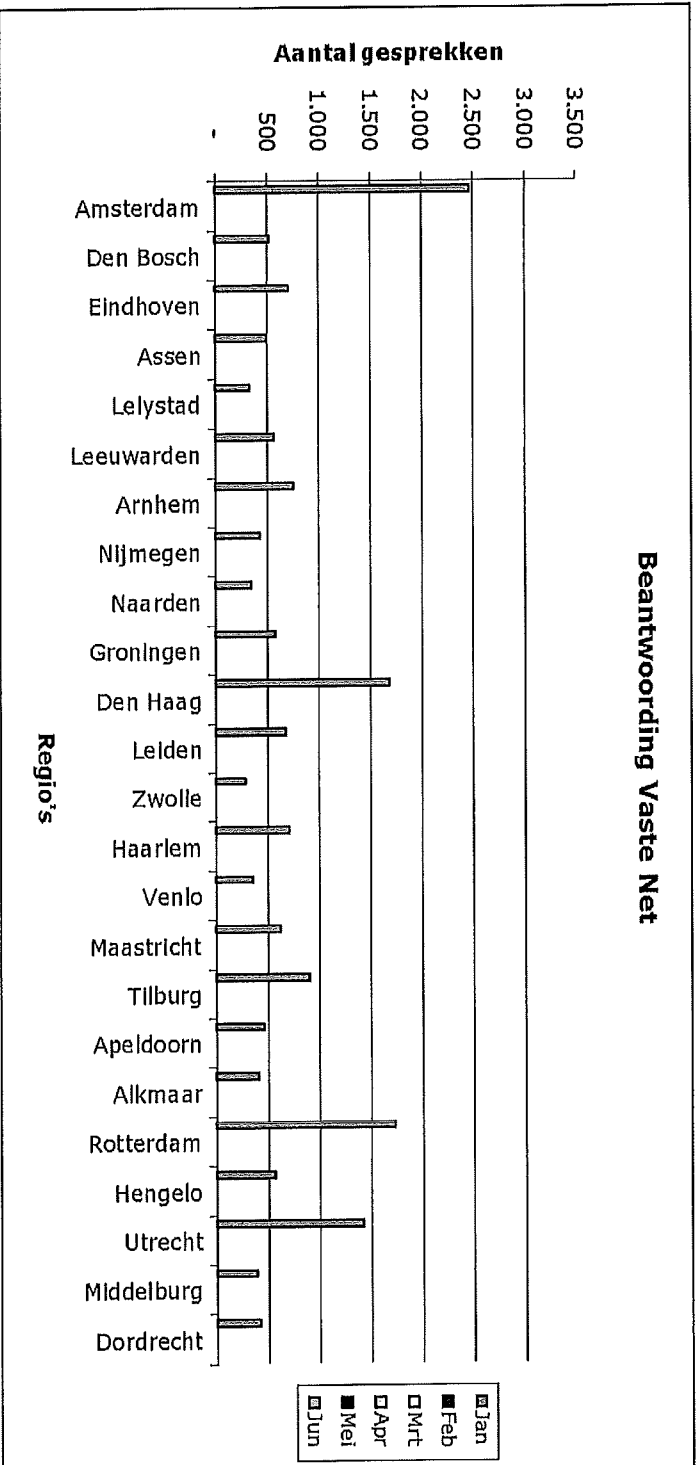
#### 4.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2010	83,2	84,7	82,9	80,4	79,5	75,8	77,6	92,2	85,4	86,9	88,2	88,3	90,6
2011	81,4	79,3	77,3	78,1	79,8	78,8	77,9	81,7	83,6	90,3	85,3	82,7	85,8
2012	78,6	77,8	80,6	76,8	74,0	75,4	72,1	77,7	82,4	83,7	82,4	77,2	83,5
2013	85,8	77,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

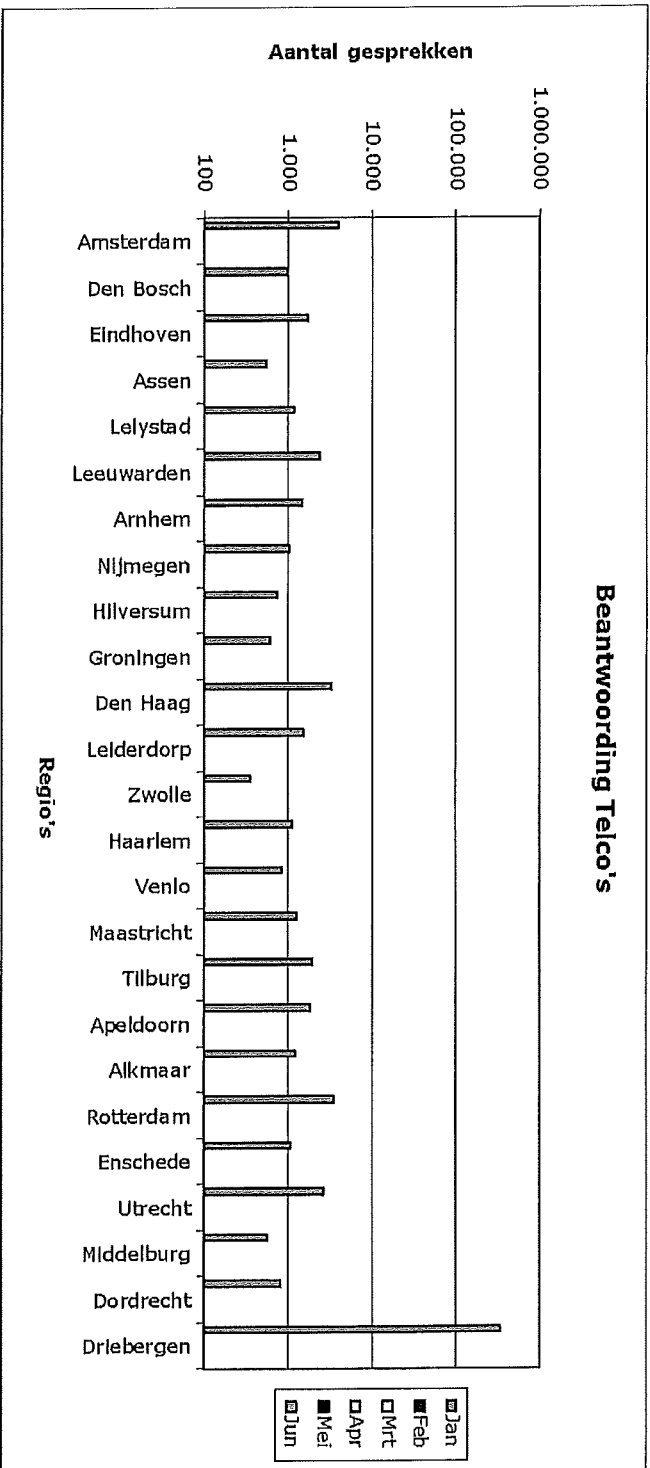
nuljaar 2009



4.4 Gesprekken per maand (KPN)



Gesprekken per maand (alle telco's)







71

Datum  
14 maart 2013  
Auteur  
[REDACTED]  
Telefoon  
[REDACTED]  
Versie  
1.0

## Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

*Service Level Rapportage februari 2013*

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 : -----2013

Datum : -----2013

Locatie:  
112 service & beheer  
Filename: 112 rapportage regio 2013-02

Printdatum  
7-3-2013

Versie  
1.0

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
<b>2</b>	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
2.4	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
<b>3</b>	<b>Service Support</b>	<b>6</b>
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident Management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Problem management (open)</i>	10
3.4	<i>Calamiteiten schakeling</i>	11
3.5	<i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	13
3.6	<i>Escalatie</i>	13
3.7	<i>Change management (open)</i>	14
3.8	<i>Change management (afgerond)</i>	16
<b>4</b>	<b>Service Delivery</b>	<b>17</b>
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	17
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	17
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	18
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	19



## 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: [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 februari 2013. 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	14-03-2012	Rapportage februari 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 UMS	[REDACTED]	Teamleider NEC
KPN CC	[REDACTED]	Business Manager 1-1-2
KPN CC	[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 31 incidenten gemeld en 32 incidenten afgemeld. Hiervan is 90,6 % (29 incidenten) binnen norm en 9,4 % (3 incidenten) buitennorm afgehandeld.

Aan het eind van de rapportage periode staan er geen incidenten open.

### **2.2 Service Delivery**

In de rapportage periode is 8 change gemeld, staan 17 changes open en zijn 2 changes afgerond.

### **2.3 Problem management**

In de rapportage periode is er geen Problem gemeld, staat 1 Problem open zijn geen Problems afgemeld.

### **2.4 Calamiteitenschakelingen**

In de rapportage periode zijn 31 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 4 calamiteitenschakeling aangevraagd.



3 Service Support

3.1 Incident management (open)

[REDACTED]

3.2 Incident Management (afgerond)

Uw referentienu <sub>mm</sub> er	KPN Melding nr.	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplissing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item







3.3 Problem management (open)

Nr. MDC	Nr. XPN	Datum melding	Locatie	HW/SW/ Param	Prioriteit	Betroft CI	Omschrijving	Status	Release	Probleem- eigenaar MDC	Probleem- eigenaar KPN	Datum reactie PE	Datum Root Cause Found	Binnen norm	Datum oplossing beschik- baar	Binnen norm	Oorzaak overschre- iding	Datum afmelding	Datum afgesloten

[Redacted text]



Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buit en norm	Configuratie

Calamiteitenschakeling (aangevraagd)

Uw referentienummer	KPN Melding nr.	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]

3.5 Onderhoudswerkzaamheden

[REDACTED]

3.6 Escalatie

[REDACTED]

3.7 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum	Plandatum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking	Processtatus
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[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	Plandatum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking	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]



### 3.8 Change management (afgerond)

UMS Ticket numm	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Plandatum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	Processtap
80922	20130111	Regio Limburg N Venlo	18-12-2013	6-2-2013	6-2-2013	Overname access area BD ivm ophef EVKC VL RM. RFC betreft een test van de aangepaste calamiteitenschakeling.	ISDN30 bundels VI worden omgerouteerd. Hierdoor wordt ook de routing van de cal.schakeling aangepast. Goedgekeurd door visPN	Gereed
81291	20130219 / S11679245813	Asd PE13	19-2-2013	26-2-2013	26-2-2013	Amsterdam gaat werken aan de Stroomvoorziening. Wil CCA suppoort op afstand ter ondersteuning.	CAB KPN geïnformeerd. Rollen taken voor acties naar TB112 gemeld. Actie uitgevoerd en gereedgemeld.	Gereed

#### 4 Service Delivery

##### 4.1 Capaciteitsbeheer

Tijdens de rapportage periode zijn geen onderwerpen voor capaciteitsbeheer gemeld.

##### 4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

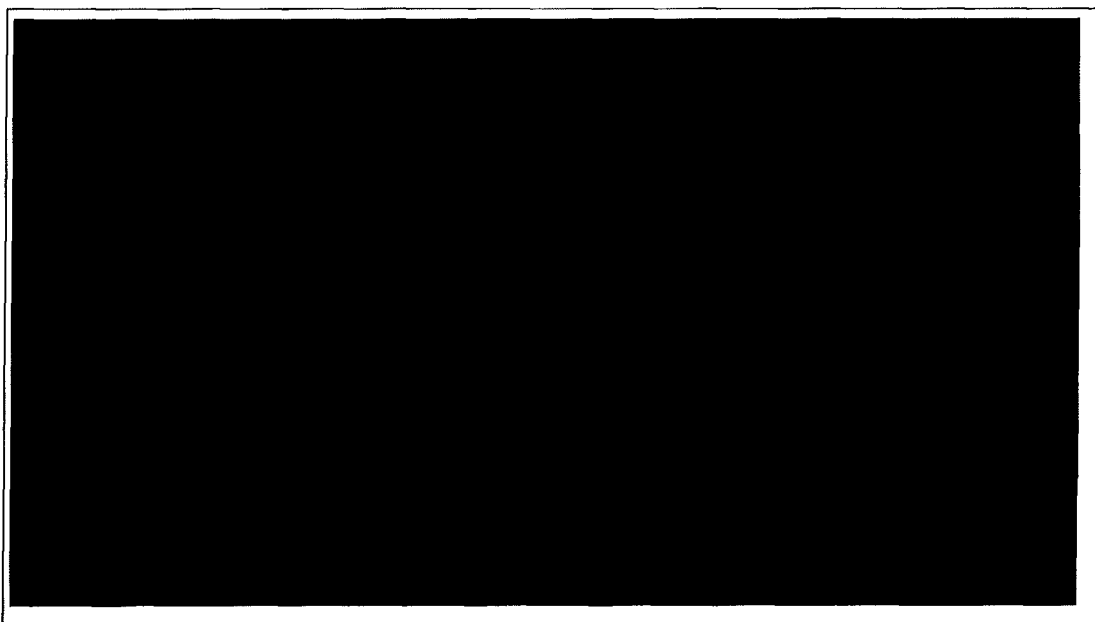
###### 4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2

[Redacted text]

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

###### 4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

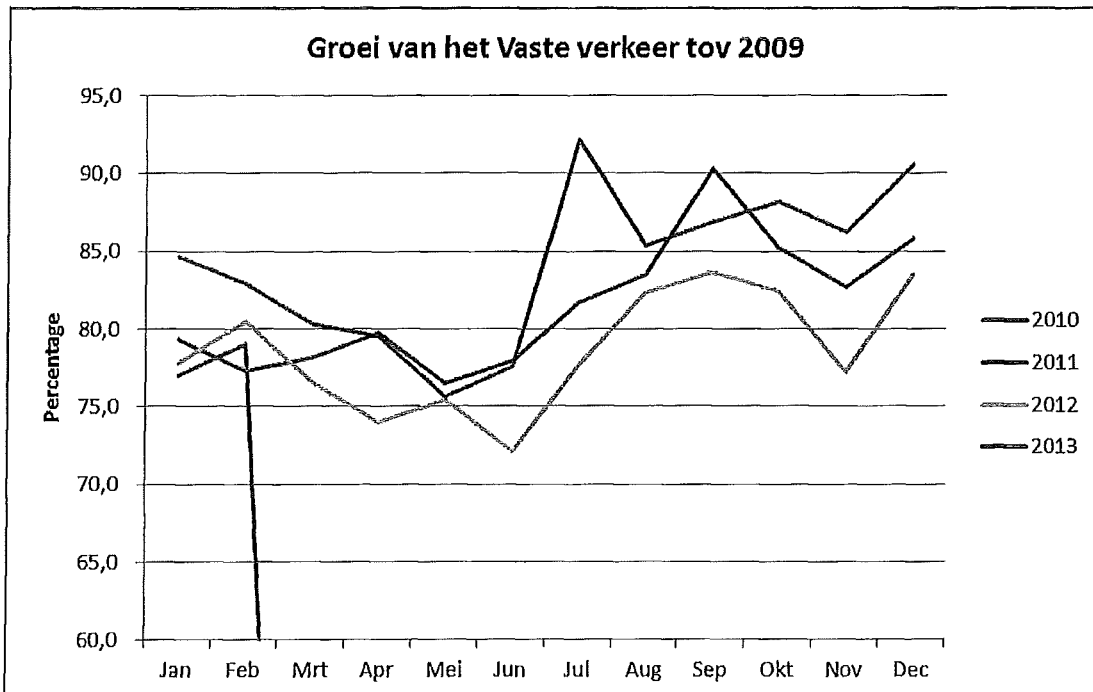
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]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



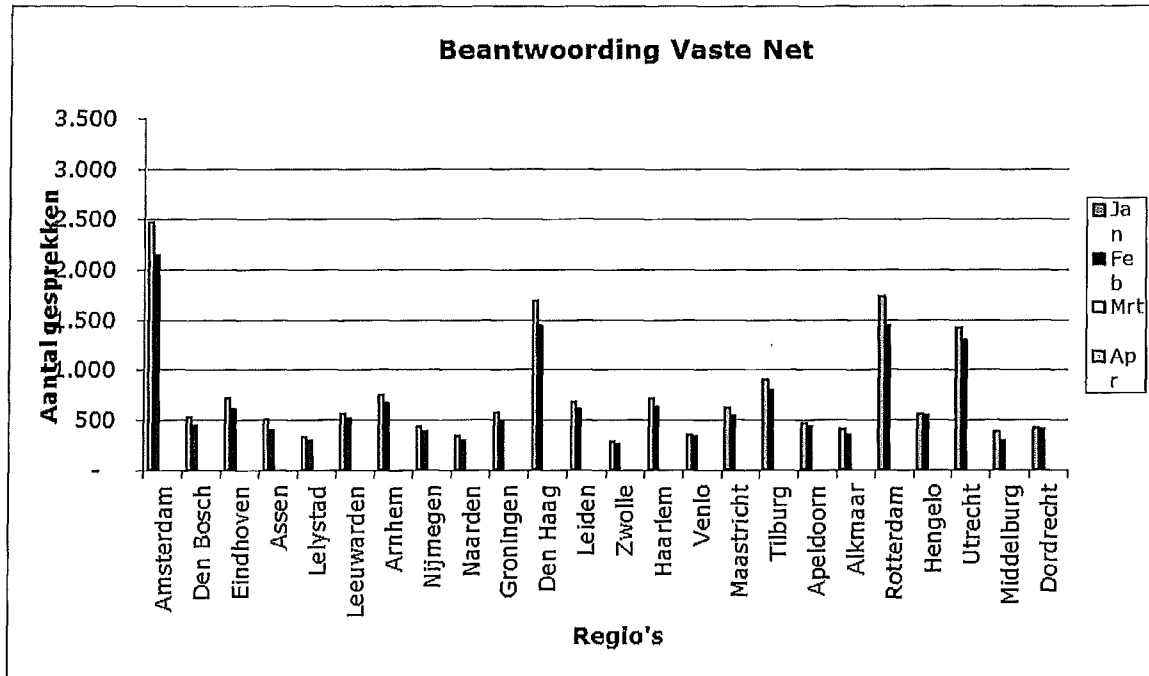
### 4.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2010	83,2	84,7	82,9	80,4	79,5	76,6	77,6	92,2	85,4	86,9	88,2	88,3	90,8
2011	81,4	79,3	77,3	78,1	79,8	76,5	77,9	81,7	83,5	80,3	85,3	82,7	85,9
2012	78,5	77,8	80,5	76,6	74,0	76,4	72,1	77,7	82,4	83,7	82,4	77,2	83,5
2013	80,1	77,0	79,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

nuljaar 2009



#### 4.4 Gesprekken per maand (KPN)



Gesprekken per maand (alle telco's)

