

Maandrapportage 1-1-2

KPN Critical Communications – Meldkamer Diensten Centrum

Rapportagem maand: Maart 2013.

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT

Status	Concept	
Auteur	Service Level Manager Critical Communications	
Goedgekeurd CC	██████████	Paraaf
Goedgekeurd MDC	██████████	Paraaf
Datum	15 april 2013	
Distributie	MDC NEC, Critical Communications Programmteam 1-1-2	
Bestandsnaam	Maandrapportage 112 2013-03 v1 0	

© 2013 KPN alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

INHOUD

1. Inleiding	4
2. Service Management	5
3. Problem management	6
3.1 Aantal gemelde problems	6
3.2 Rootcause found	6
3.3 Oplossing beschikbaar	7
3.4 Oplossing geïmplementeerd	8
3.5 Problems afgesloten.	9
4. Incident management	10
4.1 Afgesloten incidenten	10
4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.	11
5. Change management	13
5.1 Aantal gemelde RFQ's.	13
5.2 Aantal openstaande RFQ's.	13
5.3 Aantal afgesloten RFQ's.	14
5.4 Aantal gemelde wijzigingen.	15
5.5 Aantal openstaande wijzigingen	16
5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.	17
5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.	18
6. Preventief Onderhoud.	20
7. Availability Rapportage.	20
7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.	20
7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net	21
7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net	21
8. Capacity Rapportage	23
8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken	23
8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken	23
8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.	24



9. Aanbevelingen.	25
10. Overzicht bijlagen	26

25

26



1. Inleiding

Dit document bevat een overzicht van te rapporteren processen voor de maandrapportage, gebaseerd op de afspraken zoals vastgelegd in het Dossier Afspraken en Documenten (DAP) voor het platform in Driebergen en in de Nadere Overeenkomsten met de Regio's over de Regionale platformen.

Deze DAP is op 24 oktober 2012 overeengekomen tussen MDC en KPN als onderdeel van contract van de overeenkomst vtsPN - KPN inzake Koop en Onderhoud van een 1-1-2 centrale ten behoeve van het KLPD (contractnummer 2007-ISC-101).

De NOK'n zijn op diverse momenten overeengekomen met de betreffende Regio's, dit betreft een nadere uitwerking van hetgeen overeen is gekomen in de Raamovereenkomst Dienstverlening 1-1-2. De individueel overeengekomen NOK'n bevatten allen dezelfde prestatie indicatoren.

Elke maand worden conform het ter zake gestelde op de desbetreffende aspecten de prestaties gemeten die KPN heeft verricht en afgezet tegen de gestelde normen. De resultaten hiervan worden vastgelegd in deze maandrapportage.

Partijen kunnen dit werkdocument in onderling overleg aanpassen.



2. Service Management

Maandelijks wordt er door KPN Critical Communications Programma team 1-1-2 aan MDC NEC gerapporteerd over de prestaties van KPN op de gebieden *Problem management*, *Incident management*, *Change management*, *Availability management* en *Capacity management*. Dit gebeurt over de afgelopen maand en cumulatief over de afgelopen 12 kalendermaanden.

De samenvattende resultaten van deze prestaties zijn weergegeven op de hierna volgende pagina's.

Detail informatie ten aanzien van deze prestaties kan worden teruggevonden in de bijlagen van deze rapportage.

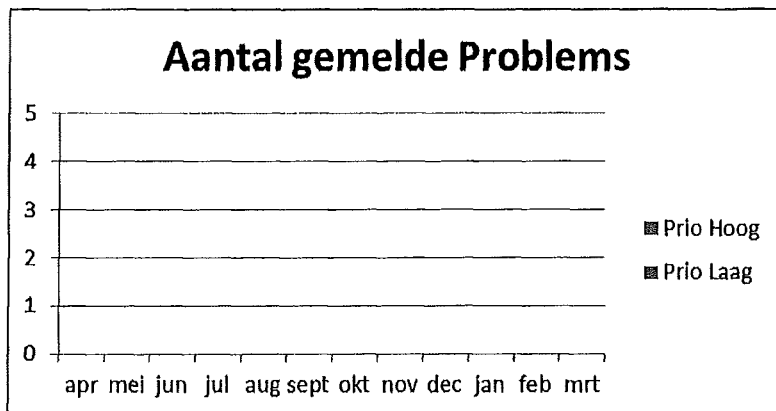
In diverse tabellen wordt de cumulatieve ontwikkeling van een proces weergegeven over de afgelopen 12 maanden. Dit is de eerste rapportage waarin deze ontwikkeling getoond wordt. De bedoelde informatie is over de afgelopen maanden niet beschikbaar. De tabellen zullen de komende maanden meer en meer gevuld worden.



3. Problem management

3.1 Aantal gemelde problems

Aantal gemelde Problems	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Prio Hoog												0
Prio Laag												0



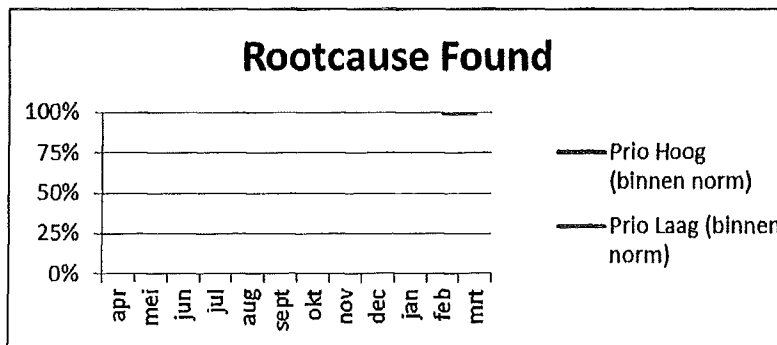
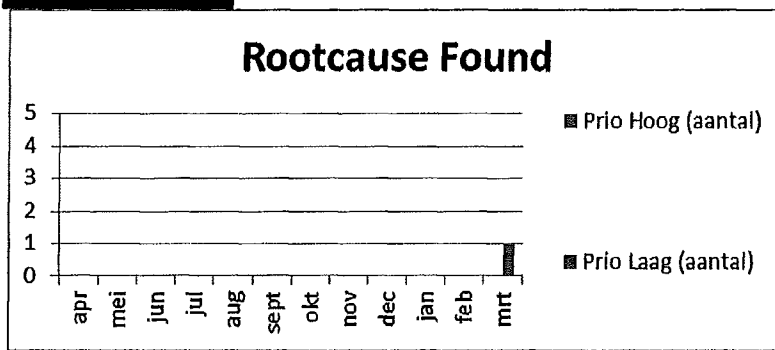
Er zijn in de maand maart geen nieuwe Problems aangemeld.

3.2 Rootcause found

De afgesproken norm is dat de rootcause van een Problem binnen 30 werkdagen wordt gevonden (Prio Hoog en Laag).

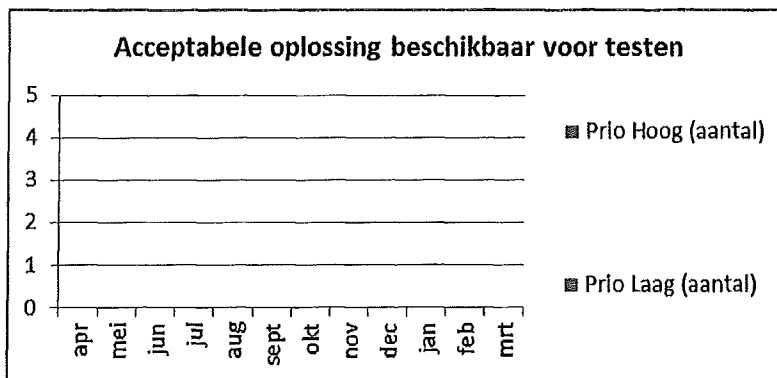
Root Cause Found	Driebergen					
	Prio Hoog			Prio Laag		
	Aantal	Binnen norm	% binnen norm	Aantal	Binnen norm	% binnen norm
Maand	0	nvt	nvt	1	1	100%
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

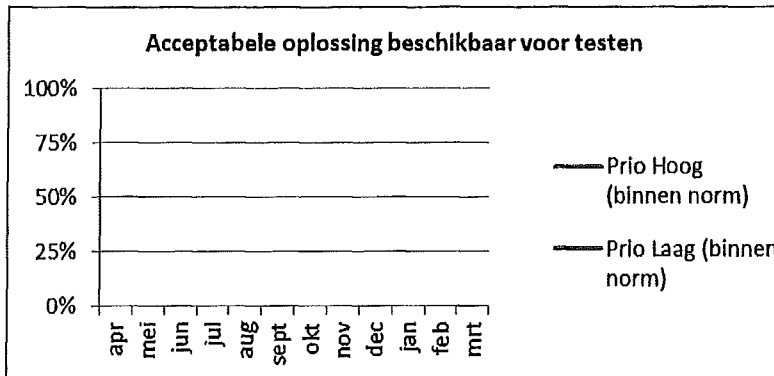
Root Cause found	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Prio Hoog (aantal)												0
Prio Laag (aantal)												1
Prio Hoog (binnen norm)												0%
Prio Laag (binnen norm)												100%



3.3 Oplossing beschikbaar

De afgesproken norm is dat een oplossing van een Problem binnen 3 maanden (Prio Hoog) of binnen 6 maanden (Prio Laag) beschikbaar is na het indienen door MDC.



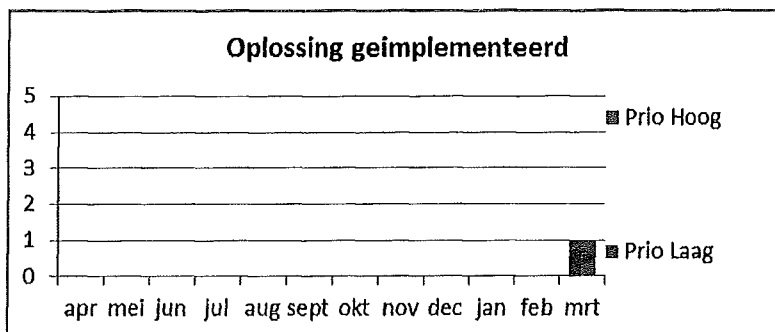


Aan het eind van deze rapportage maand zijn er geen oplossing is beschikbaar voor testen.

3.4 Oplossing geïmplementeerd

Oplossing geïmplementeerd	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	1	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Oplossing geïmplementeerd	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Prio Hoog												1
Prio Laag												1



Voor Problem 1859 is de oplossing bij de ingebruik name van het nieuwe Platform (eind oktober 2012) geïmplementeerd en is er een testrapport opgeleverd. KPN wacht op terugkoppeling vanuit MDC zodat tot afsluiten van dit Problem kan worden overgegaan.

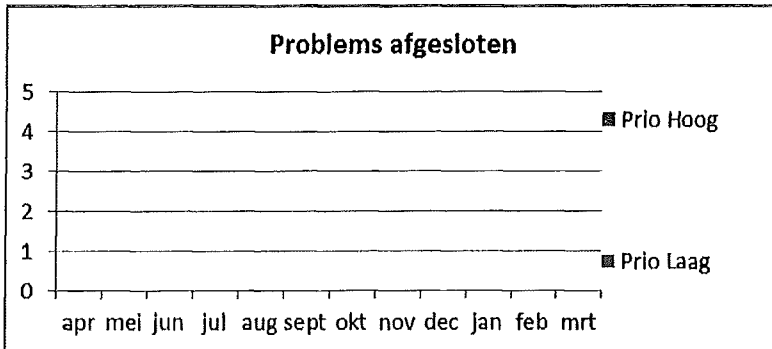
Voor Problem 1891 is de oplossing medio februari '13 geïmplementeerd en is er een testrapport opgeleverd. KPN wacht op terugkoppeling vanuit MDC zodat tot afsluiten van dit Problem kan worden overgegaan.



3.5 Problems afgesloten.

Problem afgesloten	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Problem afgesloten	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Prio Hoog												0
Prio Laag												0



In deze rapportage maand zijn er geen Problems afgesloten.

Toelichting op Problem management:

Waar KPN werkt met een integrale lijst van alle Problems, kent MDC een onderscheid tussen Problems en Bevindingen. Bevindingen kenmerken zich doordat ze zich voordoen binnen een Project en ook vanuit het Project bestuurd worden.

Dit werkt in de praktijk verwarrend in de overleggen die MDC Problemmanagement en KPN Problem management met elkaar hebben. Beter zou het zijn om een volgende keer 1 identieke Besturings methodiek met elkaar af te spreken.



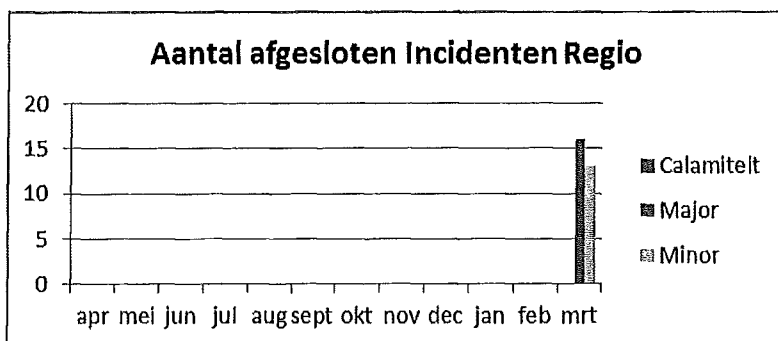
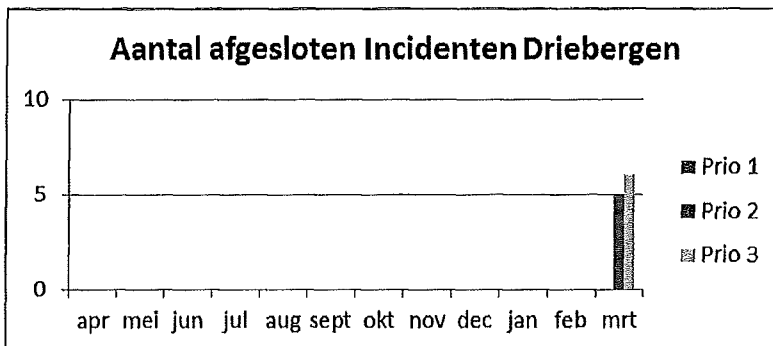
4. Incident management

4.1 Afgesloten incidenten

Aantal afgesloten Incidenten	Driebergen				Regio	
	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Calamiteit	Major	Minor
Maand	0	5	6	0	16	13
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Driebergen												
Aantal afgesloten Incidenten	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Prio 1												0
Prio 2												5
Prio 3												6

Regio												
Aantal afgesloten Incidenten	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Calamiteit												0
Major												16
Minor												13





4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.

De normen voor het oplossen van incidenten zijn als volgt overeengekomen:

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



Toelichting op Incident management:

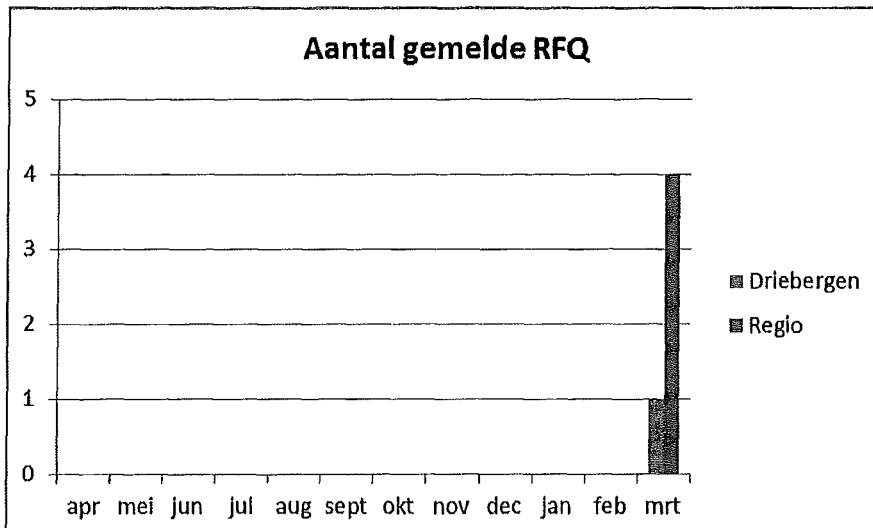
[Redacted text block containing multiple lines of blacked-out content under the heading 'Toelichting op Incident management:']

5. Change management

5.1 Aantal gemelde RFQ's.

Aantal gemelde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	1	4
Cumulatief laatste 12 maanden	nnb	nnb

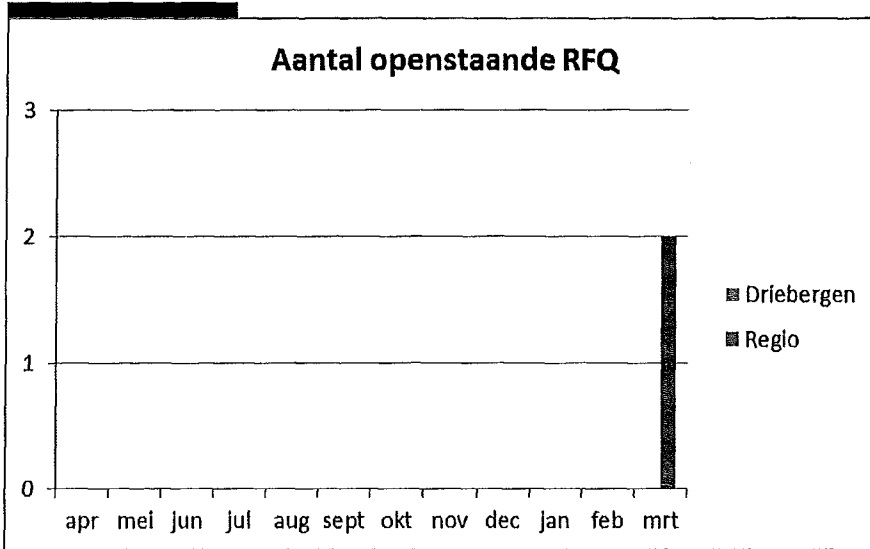
Aantal gemelde RFQ	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Driebergen												1
Regio												4



5.2 Aantal openstaande RFQ's.

Aantal openstaande RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	2

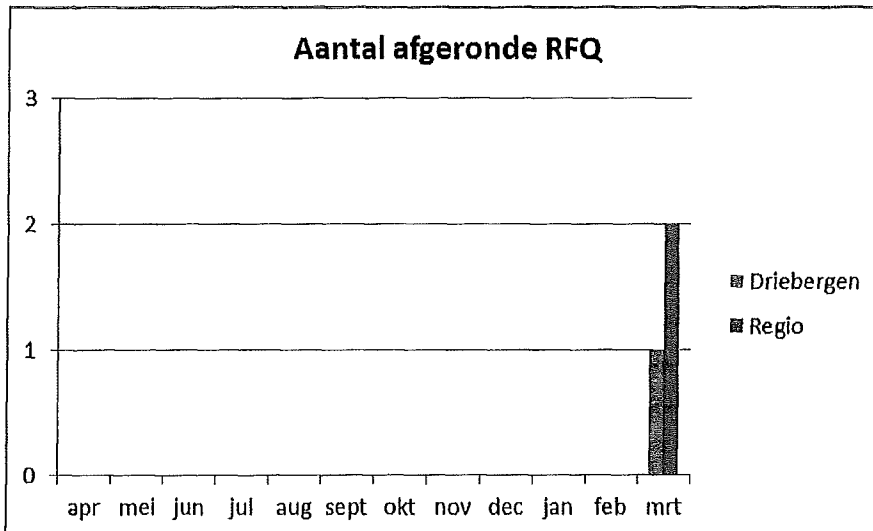
Aantal openstaande RFQ	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Driebergen												0
Regio												2



5.3 Aantal afgesloten RFQ's.

Aantal afgeronde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	1	2
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Aantal afgeronde RFQ	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Driebergen												1
Regio												2



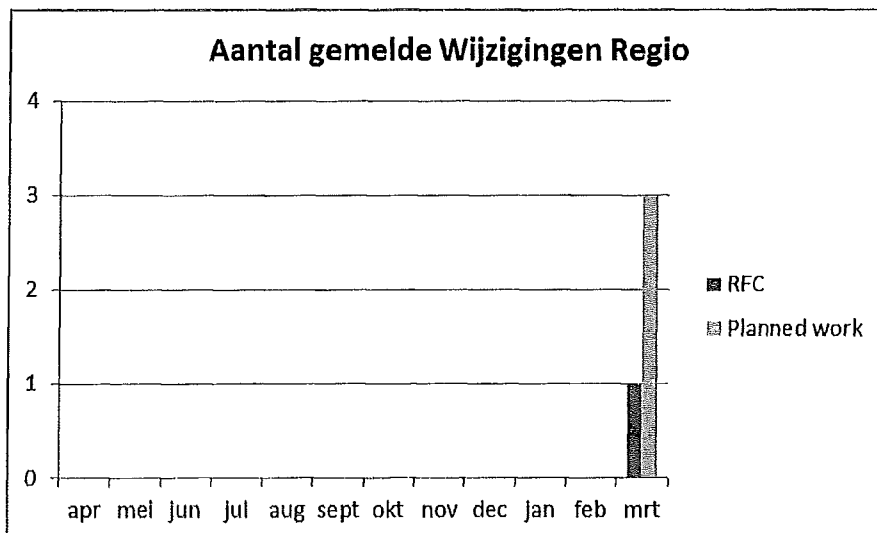
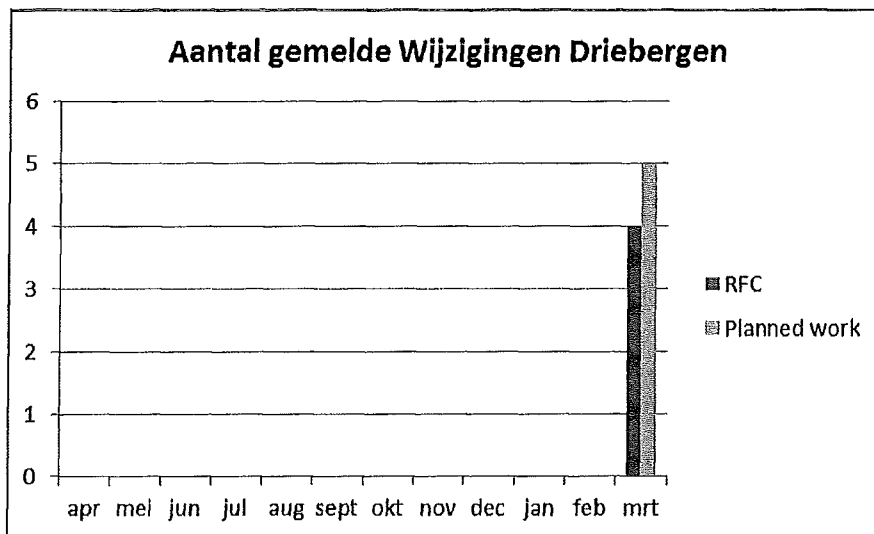


5.4 Aantal gemelde wijzigingen.

Aantal gemelde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	4	5	1	3
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal gemelde Wijzigingen Driebergen	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												4
Planned work												5

Aantal gemelde Wijzigingen Regio	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												1
Planned work												3

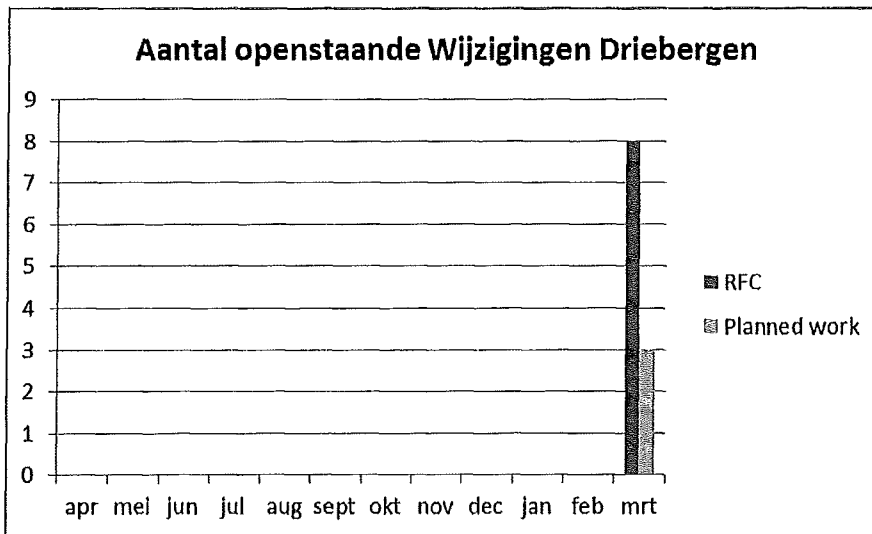


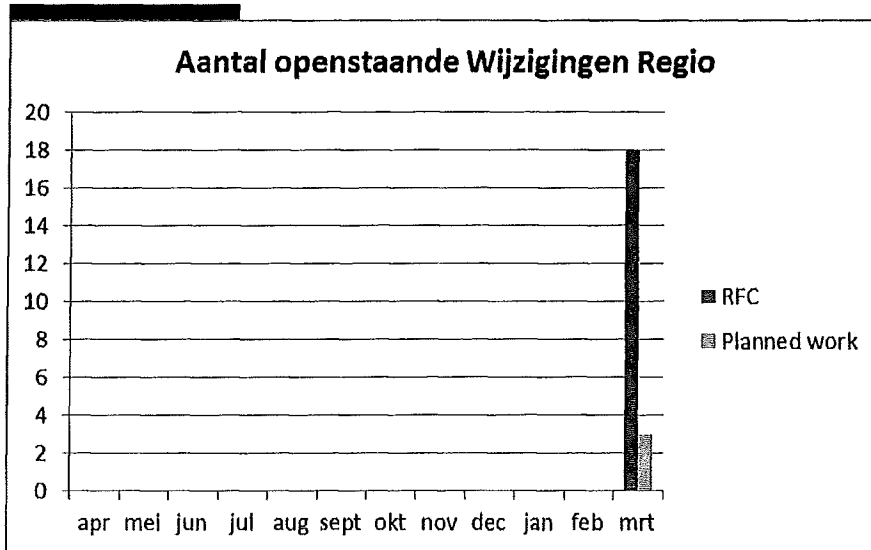
5.5 Aantal openstaande wijzigingen

Aantal openstaande Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	8	3	18	3

Aantal openstaande Wijzigingen Driebergen	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												8
Planned work												3

Aantal openstaande Wijzigingen Regio	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												18
Planned work												3



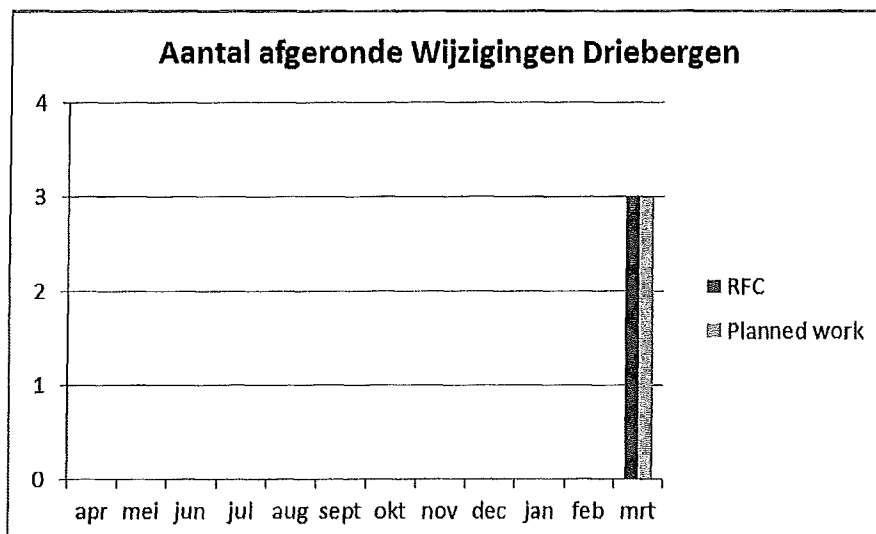


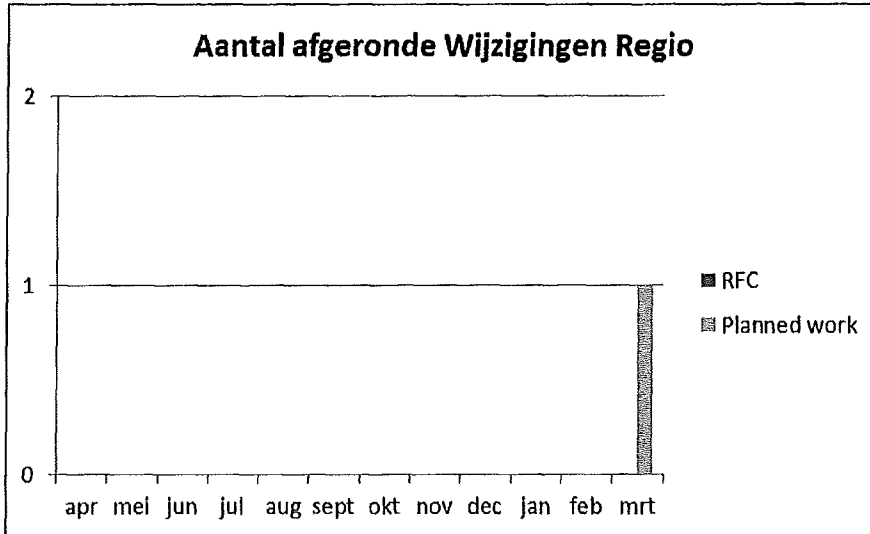
5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.

Aantal afgeronde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	3	3	0	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal afgeronde Wijzigingen Driebergen	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												3
Planned work												3

Aantal afgeronde Wijzigingen Regio	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												0
Planned work												1



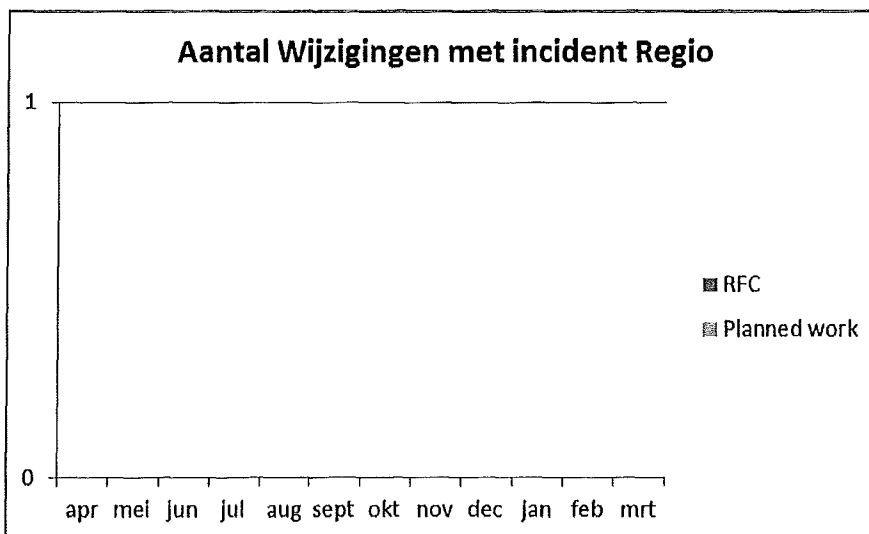
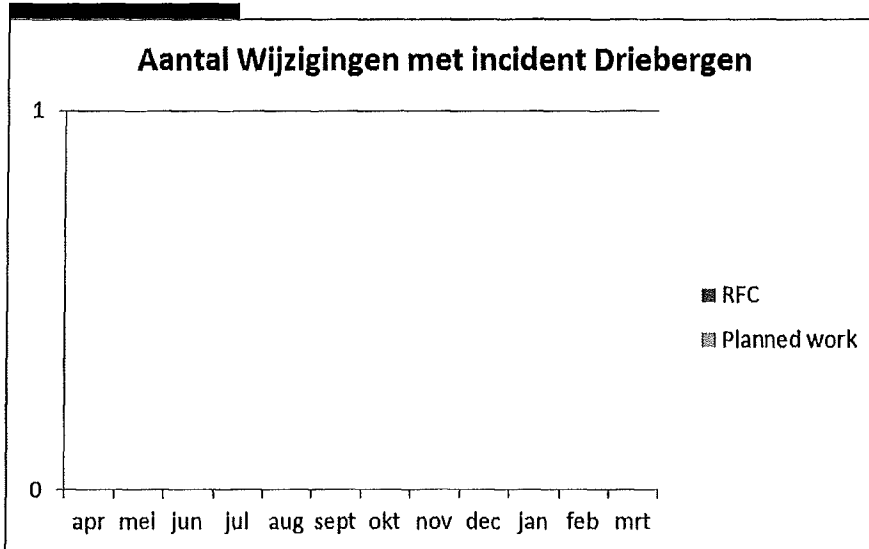


5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	0	0	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in Driebergen	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												0
Planned work												0

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in een Regio	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
RFC												0
Planned work												0



Toelichting op Change management:

Afgelopen periode zijn er naar verhouding veel Geplande Onderbrekingen ("Planned Work") in de openbare infrastructuur van KPN gemeld die betrekking hebben op de het centrale platform in Driebergen. De meldingen zijn niet allemaal correct uitgevoerd en heeft soms tot onduidelijkheid geleid. Een deel van de oorzaak zat binnen KPN en hiervoor is er ondertussen een verbetertraject gestart. Een andere bron van de onrust zit naar mening van KPN in de afstemming tussen MDC en LE.

In maart is er diverse keren een overleg geweest tussen KPN en MDC om tot een ander besturingsmodel van Wijzigingen te komen. Met name de rol en samenstelling van het CAB is hierbij een cruciaal gespreksonderwerp. Er is tot nu toe geen overeenstemming over een andere werkwijze gevonden.



In het Regio netwerk is in maart gestart met de uitrol van de zogenaamde "cocktail change". In deze cocktail - die uit meerder changes bestaat - zit een aantal verbeteringen die in belangrijke mate de impact voor bellers verminderd in geval van een verstoring in het ONE netwerk.

6. Preventief Onderhoud.

Regio:

- Het aantal uitgevoerde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 31 stuks.
- Het aantal geslaagde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 31 stuks.
- De datum waarop de nieuwe NAWP info is opgeleverd: 3 april2013.

Centraal platform:

- De datum waarop – indien noodzakelijk – maintenance en/of firmware releases is ingelezen: er is in deze rapportage maande geen preventief onderhoud uitgevoerd.
- De datum(s) waarop – indien noodzakelijk – de Antivirus Software is geupdated is / zijn: er is afgesproken dat de Antivirus Software geupdate zal worden zodra er weer een OTA-omgeving beschikbaar is. In deze rapportage maand heeft er geen update plaats gevonden omdat er nog geen OTA-omgeving beschikbaar is.

7. Availability Rapportage.

7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.

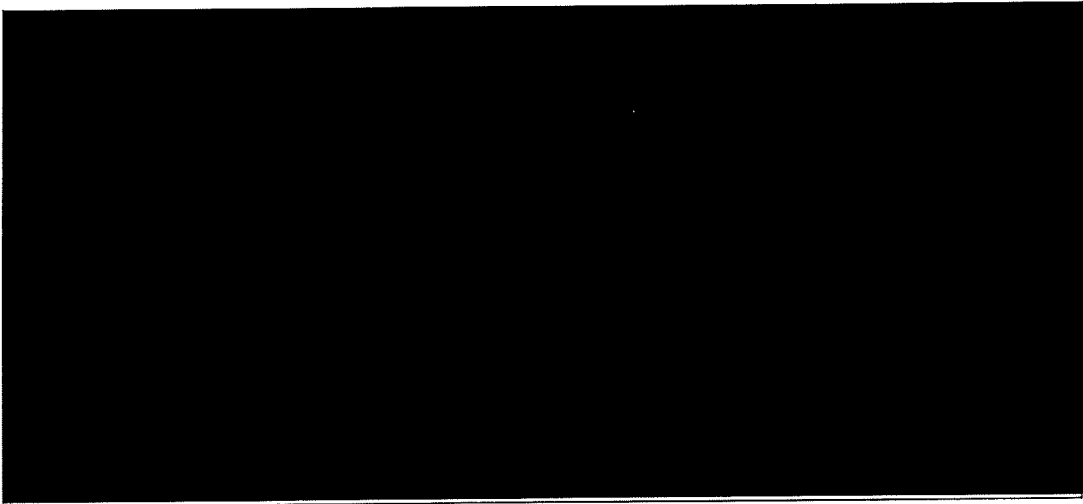
Beschikbaarheid	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	Norm



7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net

[Redacted text]

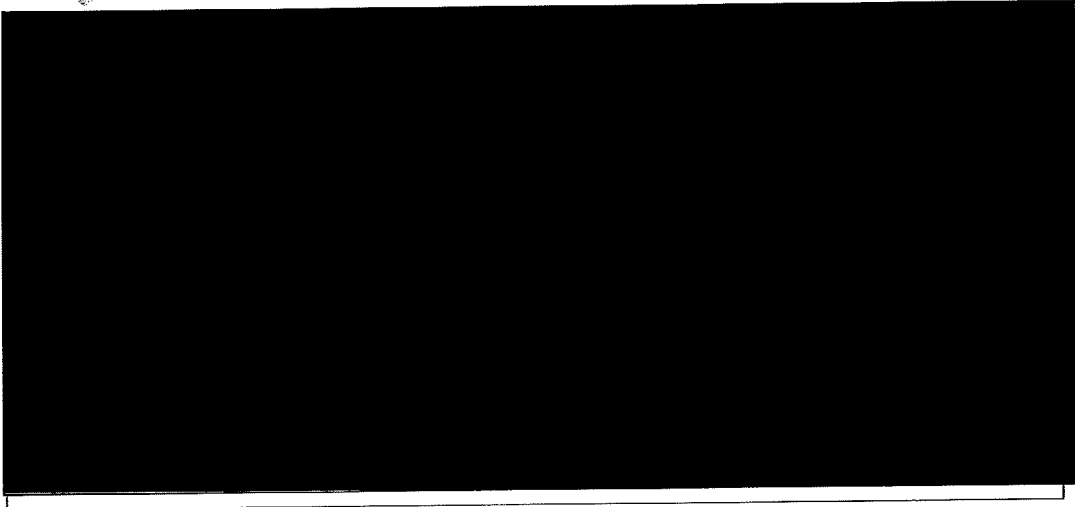
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]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



7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net

[Redacted text]

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

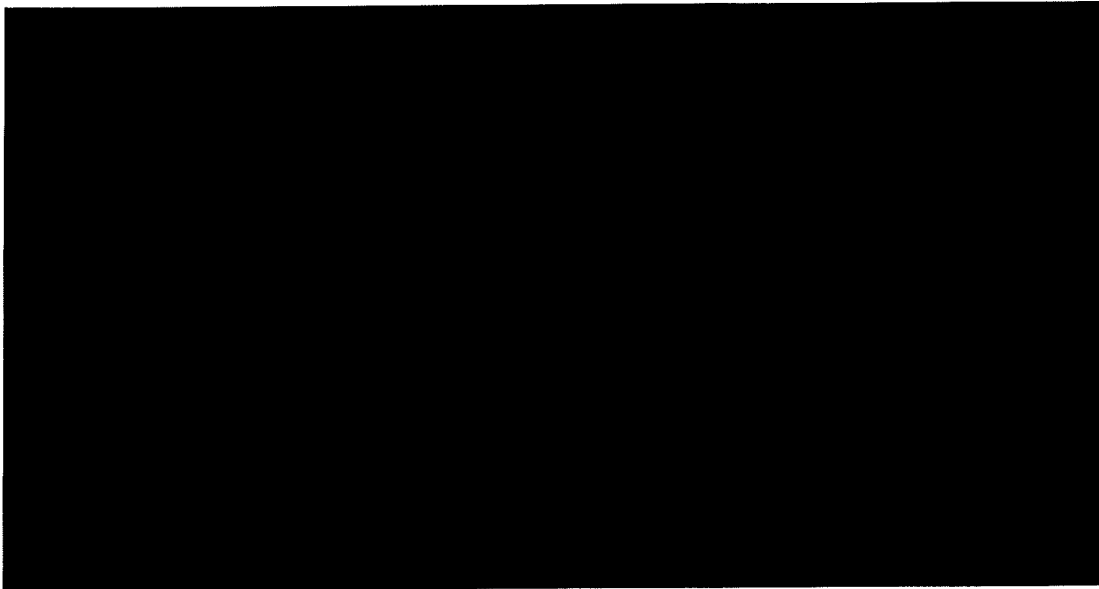


8. Capacity Rapportage

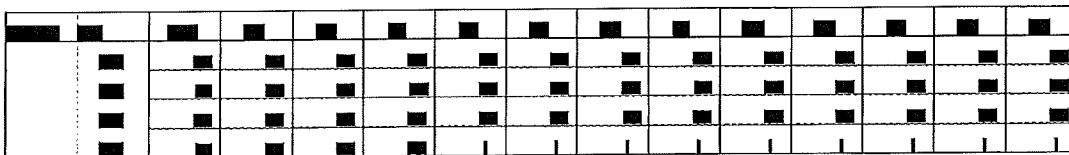
8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken



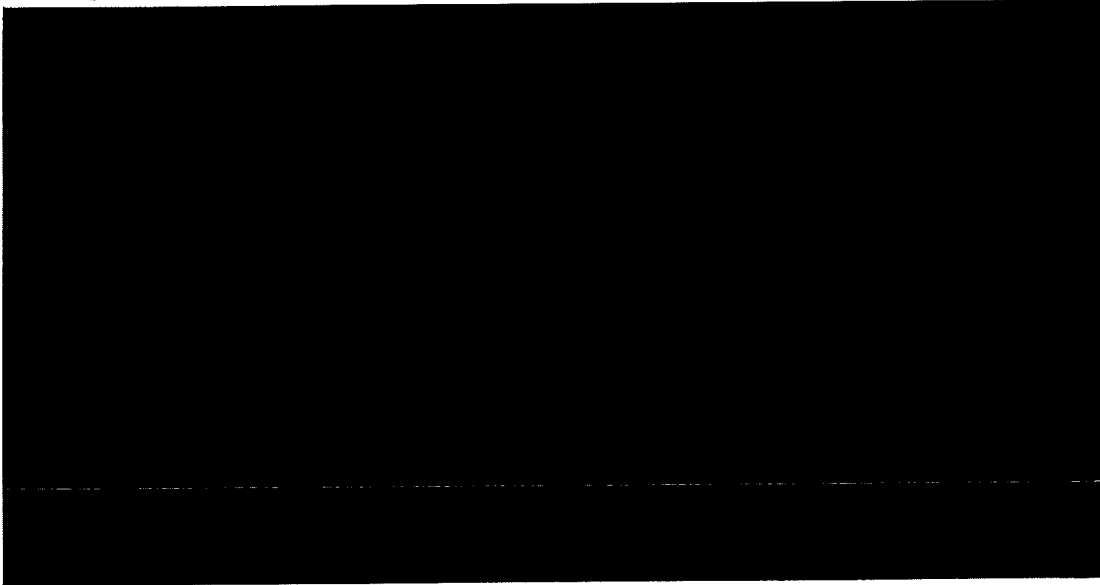
nuljaar 2009



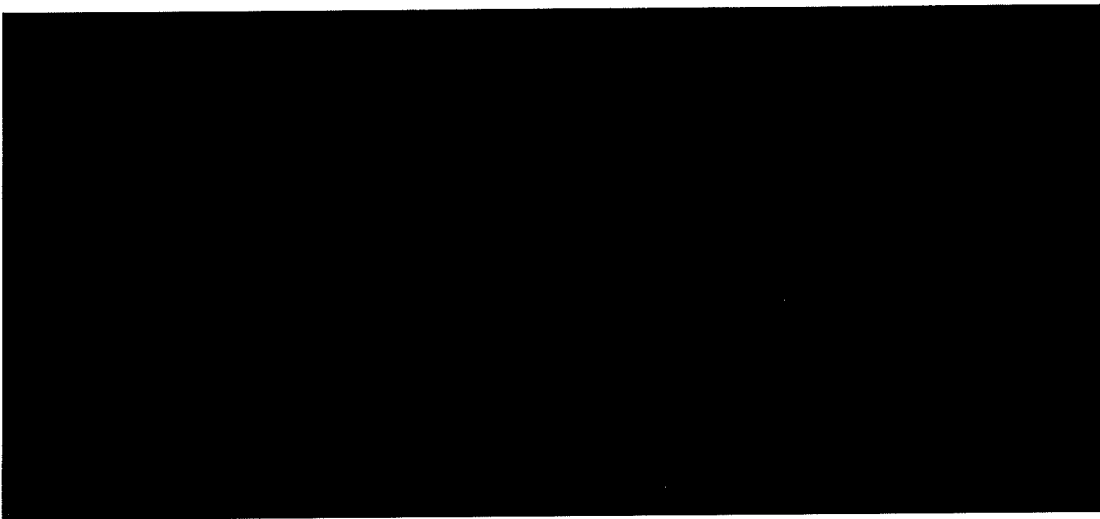
8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken



nuljaar 2009



8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.





9. Aanbevelingen.

Aanbevelingen:

Er is op 8 maart middels het incidentenproces een melding gedaan van geplande werkzaamheden aan de Stroomvoorziening van de Meldkamer Haaglanden in Den Haag (locatie Katschiplaan). Het MDC incident nummer is 185811.

Hoewel KPN content is met het feit dat er een melding is gedaan, is dit niet via de correcte ingang gedaan. Dergelijke meldingen horen via het Change Proces bij de 1-1-2 Orderdesk gedaan te worden via het afgesproken proces.

Door dit proces te volgen is KPN beter in staat om ondersteuning te leveren: er kan immers een dedicated engineer beschikbaar gesteld worden die bij een eventuele verstoring direct handelend kan optreden.



10. Overzicht bijlagen

- ✓ Excel Overzicht met daarin:
 - Detail Problemmanagement
 - Detail Incident management
 - Detail Changemanagement
 - Trunk rapportage van het Centrale Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
 - Verbetermanagement; de sheet met lopende verbeteracties zoals die besproken wordt tijdens het Tactisch Overleg.

- ✓ In PDF vorm de volgende rapportages over het Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
 - CI Availability rapportage
 - CPU Utilization
 - Disk Available Free Space
 - Memory Utilization
 - Service Availability
 - TopN_LW
 - Trend_SE_LW
 - Health_LW



Maandrapportage 1-1-2

KPN Critical Communications – Meldkamer Diensten Centrum

Rapportagem maand: April 2013.

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT

Status	Concept	
Auteur	Service Level Manager Critical Communications	
Goedgekeurd CC	██████████	Paraaf
Goedgekeurd MDC	██████████	Paraaf
Datum	15 mei 2013	
Distributie	MDC NEC, Critical Communications Programmteam 1-1-2	
Bestandsnaam	Maandrapportage 112 2013-04 v1 0	

© 2013 KPN alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

INHOUD

1. Inleiding	4
2. Service Management	5
3. Problem management	6
3.1 Aantal gemelde problems	6
3.2 Rootcause found	6
3.3 Oplossing beschikbaar	7
3.4 Oplossing geïmplementeerd	8
3.5 Problems afgesloten.	9
4. Incident management	11
4.1 Afgesloten incidenten	11
4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.	12
5. Change management	14
5.1 Aantal gemelde RFQ's.	14
5.2 Aantal openstaande RFQ's.	14
5.3 Aantal afgesloten RFQ's.	15
5.4 Aantal gemelde wijzigingen.	16
5.5 Aantal openstaande wijzigingen	17
5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.	18
5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.	19
6. Preventief Onderhoud.	21
7. Availability Rapportage.	21
7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.	21
7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net	22
7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net	22
8. Capacity Rapportage	24
8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken	24
8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken	24
8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.	25



9. Aanbevelingen.	26
10. Overzicht bijlagen	27



1. Inleiding

Dit document bevat een overzicht van te rapporteren processen voor de maandrapportage, gebaseerd op de afspraken zoals vastgelegd in het Dossier Afspraken en Documenten (DAP) voor het platform in Driebergen en in de Nadere Overeenkomsten met de Regio's over de Regionale platformen.

Deze DAP is op 24 oktober 2012 overeengekomen tussen MDC en KPN als onderdeel van contract van de overeenkomst vtsPN - KPN inzake Koop en Onderhoud van een 1-1-2 centrale ten behoeve van het KLPD (contractnummer 2007-ISC-101).

De NOK'n zijn op diverse momenten overeengekomen met de betreffende Regio's, dit betreft een nadere uitwerking van hetgeen overeen is gekomen in de Raamovereenkomst Dienstverlening 1-1-2. De individueel overeengekomen NOK'n bevatten allen dezelfde prestatie indicatoren.

Elke maand worden conform het ter zake gestelde op de desbetreffende aspecten de prestaties gemeten die KPN heeft verricht en afgezet tegen de gestelde normen. De resultaten hiervan worden vastgelegd in deze maandrapportage.

Partijen kunnen dit werkdokument in onderling overleg aanpassen.



2. Service Management

Maandelijks wordt er door KPN Critical Communications Programma team 1-1-2 aan MDC NEC gerapporteerd over de prestaties van KPN op de gebieden *Problem management, Incident management, Change management, Availability management en Capacity management*. Dit gebeurt over de afgelopen maand en cumulatief over de afgelopen 12 kalendermaanden.

De samenvattende resultaten van deze prestaties zijn weergegeven op de hierna volgende pagina's.

Detail informatie ten aanzien van deze prestaties kan worden teruggevonden in de bijlagen van deze rapportage.

In diverse tabellen wordt de cumulatieve ontwikkeling van een proces weergegeven over de afgelopen 12 maanden. De bedoelde informatie is over de afgelopen maanden deels beschikbaar. De tabellen zullen de komende maanden meer en meer gevuld worden.

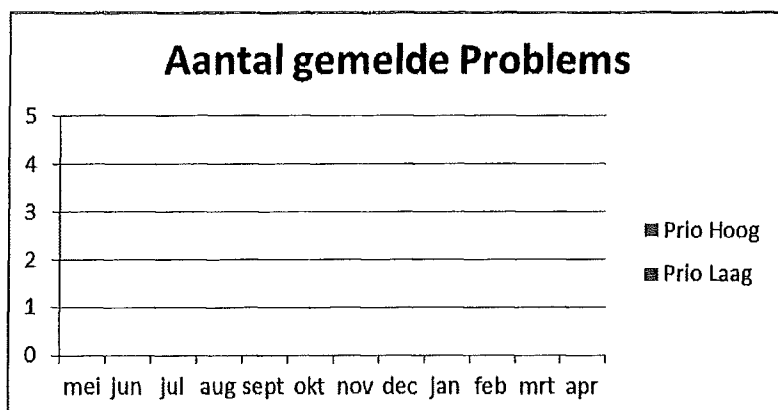


3. Problem management

3.1 Aantal gemelde problems

Aantal gemelde Problems	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Aantal gemelde Problems	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Prio Hoog											0	0
Prio Laag											0	0



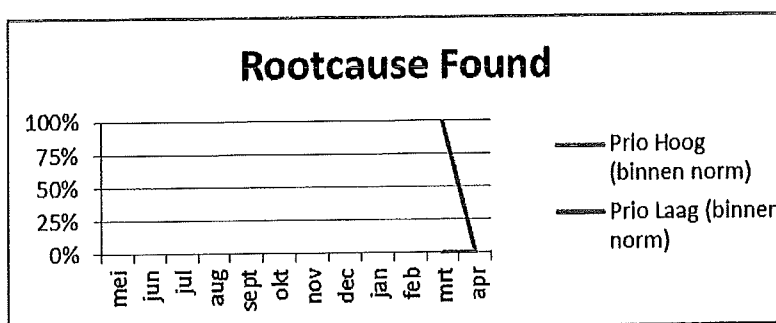
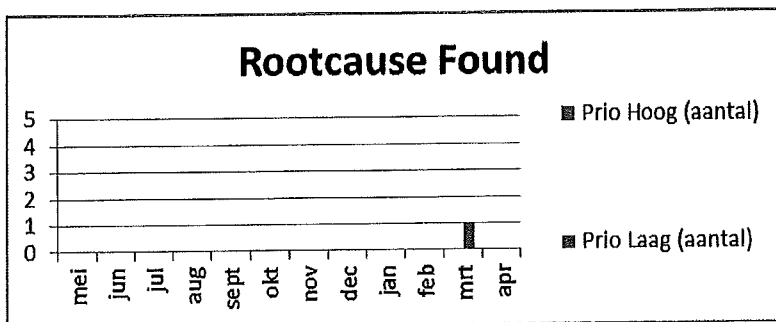
Er zijn in de maand april geen nieuwe Problems aangemeld.

3.2 Rootcause found

De afgesproken norm is dat de rootcause van een Problem binnen 30 werkdagen wordt gevonden (Prio Hoog en Laag).

Root Cause Found	Driebergen					
	Prio Hoog			Prio Laag		
	Aantal	Binnen norm	% binnen norm	Aantal	Binnen norm	% binnen norm
Maand	0	nvt	nvt	0	nvt	nvt
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Root Cause found	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Prio Hoog (aantal)											0	0
Prio Laag (aantal)											1	0
Prio Hoog (binnen norm)											0%	nvt
Prio Laag (binnen norm)											100%	nvt

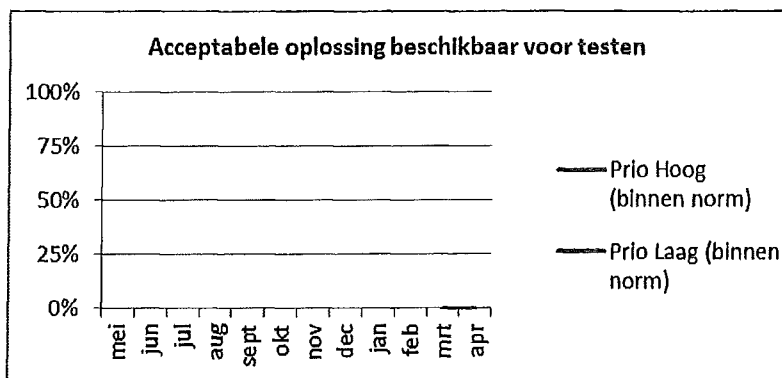
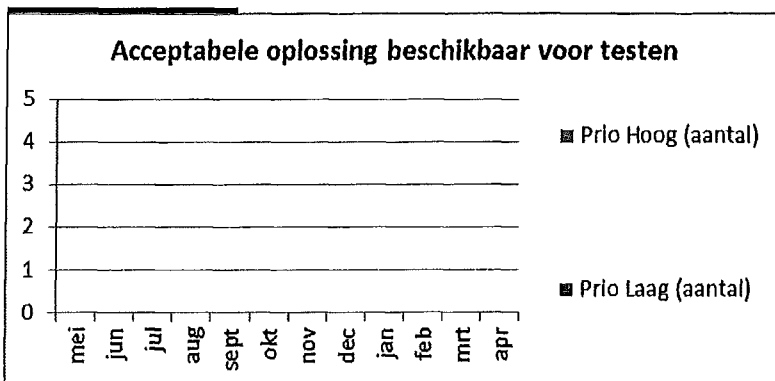


3.3 Oplossing beschikbaar

De afgesproken norm is dat een oplossing van een Problem binnen 3 maanden (Prio Hoog) of binnen 6 maanden (Prio Laag) beschikbaar is na het indienen door MDC.

Acceptabele oplossing beschikbaar voor testen	Driebergen					
	Prio Hoog			Prio Laag		
	Aantal	Binnen norm	% binnen norm	Aantal	Binnen norm	% binnen norm
Maand	0	nvt	nvt	0	nvt	nvt
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Acceptabele oplossing beschikbaar voor testen	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Prio Hoog (aantal)											0	0
Prio Laag (aantal)											0	0
Prio Hoog (binnen norm)											nvt	nvt
Prio Laag (binnen norm)											nvt	nvt

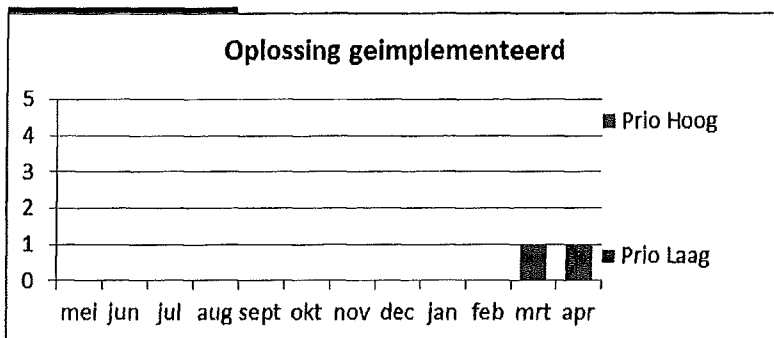


Aan het eind van deze rapportage maand zijn er geen oplossing is beschikbaar voor testen.

3.4 Oplossing geïmplementeerd

Oplossing geïmplementeerd	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	1	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Oplossing geïmplementeerd	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Prio Hoog											1	1
Prio Laag											1	1



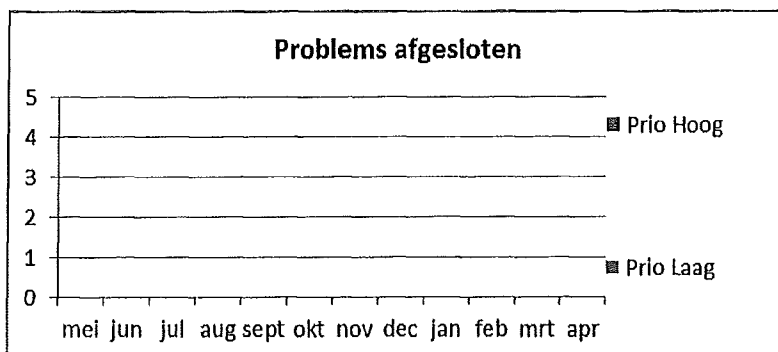
Voor Problem 1859 is de oplossing bij de ingebruik name van het nieuwe Platform (eind oktober 2012) geïmplementeerd en is er een testrapport opgeleverd. KPN wacht op terugkoppeling vanuit MDC zodat tot afsluiten van dit Problem kan worden overgegaan.

Voor Problem 1891 is de oplossing medio februari '13 geïmplementeerd en is er een testrapport opgeleverd. KPN wacht op terugkoppeling vanuit MDC zodat tot afsluiten van dit Problem kan worden overgegaan.

3.5 Problems afgesloten.

Problem afgesloten	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Problem afgesloten	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Prio Hoog											0	0
Prio Laag											0	0



In deze rapportage maand zijn er geen Problems afgesloten.



Toelichting op Problem management:

Voor Problemmanagement zijn er in deze maand een aantal werkafspraken aangepast ten aanzien van de voortgangs rapportage van lopende Problems. Dit geeft voor MDC meer zicht op de voortgang / status van een Problem melding.



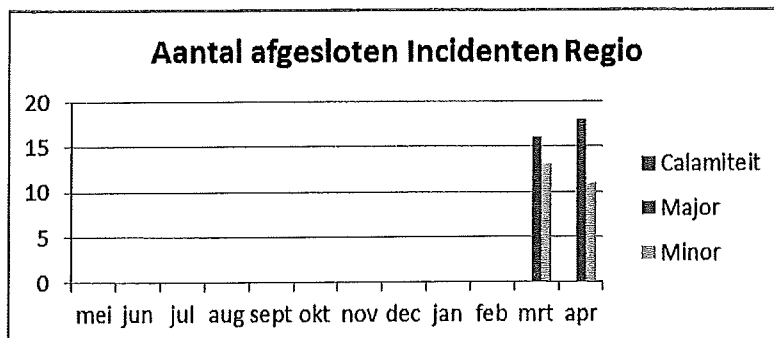
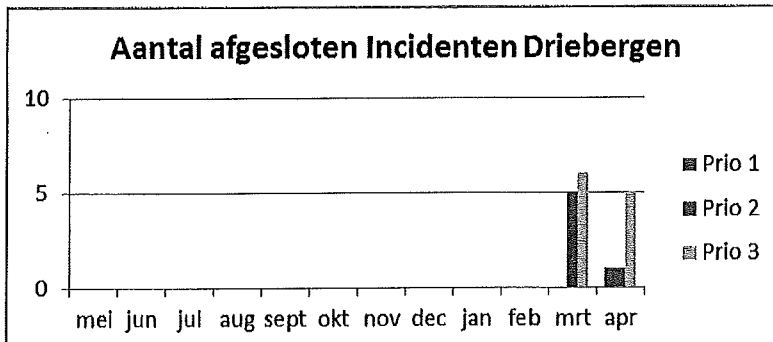
4. Incident management

4.1 Afgesloten incidenten

Aantal afgesloten Incidenten	Driebergen			Regio		
	Totaal			Totaal		
	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Calamiteit	Major	Minor
Maand	1	1	5	0	18	11
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Driebergen												
Aantal afgesloten Incidenten	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Prio 1											0	1
Prio 2											5	1
Prio 3											6	5

Regio												
Aantal afgesloten Incidenten	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Calamiteit											0	0
Major											16	18
Minor											13	11





4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.

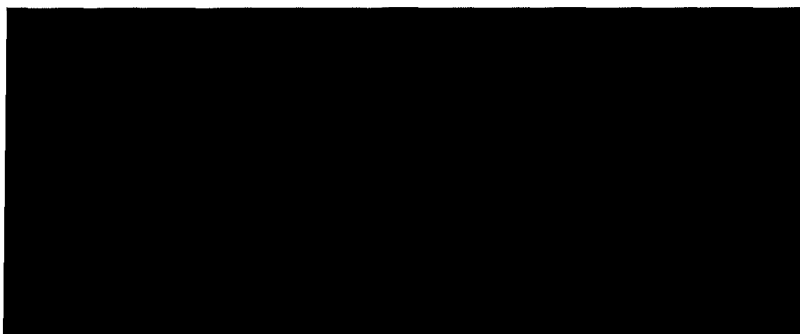
De normen voor het oplossen van incidenten zijn als volgt overeengekomen:

In deze maand is de afhandeling als volgt verlopen:

	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm

	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm

	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm



Toelichting op Incident management:

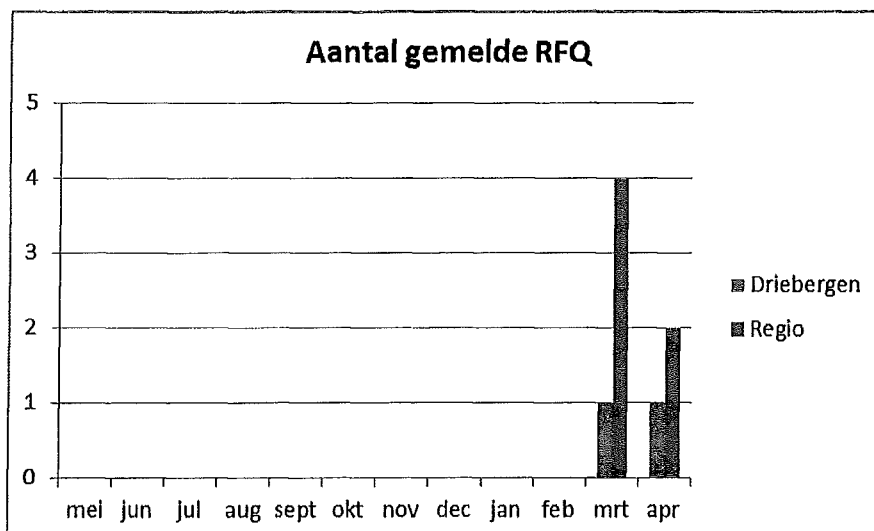
[Redacted text block containing multiple lines of blacked-out content]

5. Change management

5.1 Aantal gemelde RFQ's.

Aantal gemelde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	1	2
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

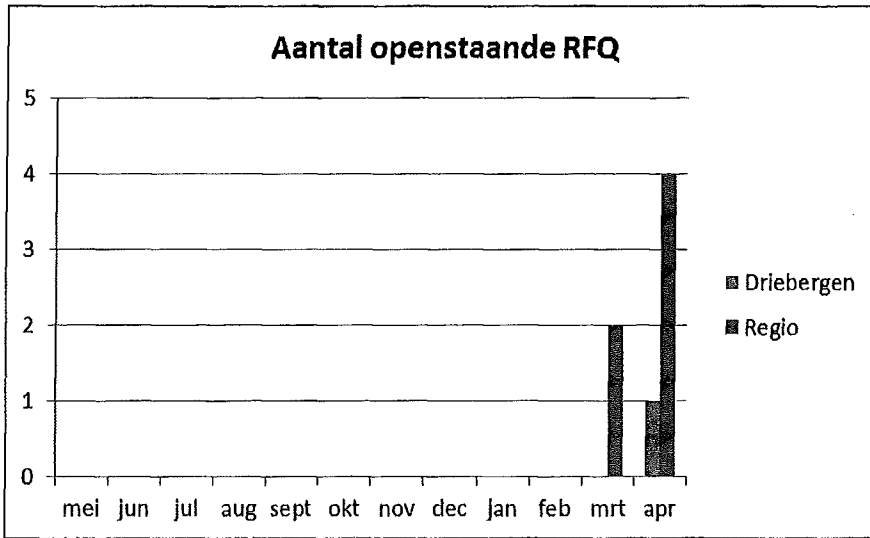
Aantal gemelde RFQ	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Driebergen											1	1
Regio											4	2



5.2 Aantal openstaande RFQ's.

Aantal openstaande RFQ	Driebergen	Regio
Maand	1	4

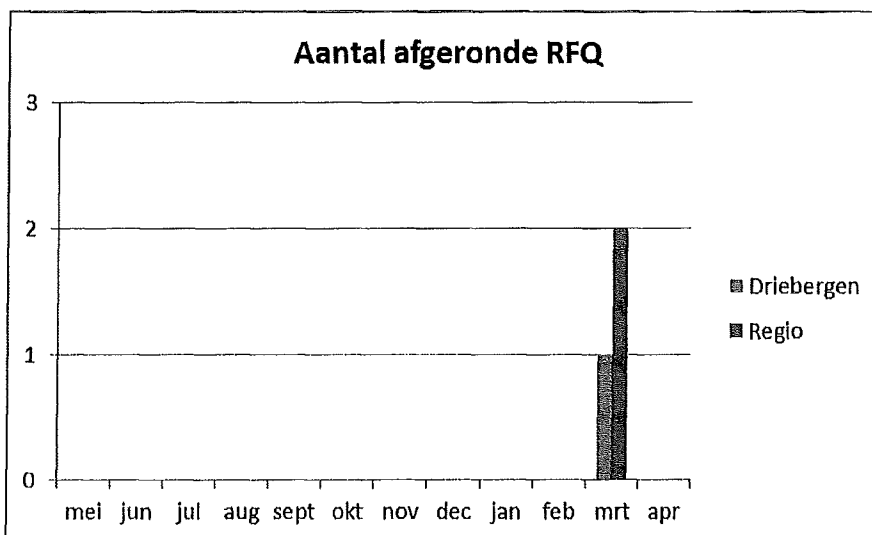
Aantal openstaande RFQ	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Driebergen											0	1
Regio											2	4



5.3 Aantal afgesloten RFQ's.

Aantal afgeronde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	n nb	n nb

Aantal afgeronde RFQ	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
Driebergen											1	0
Regio											2	0



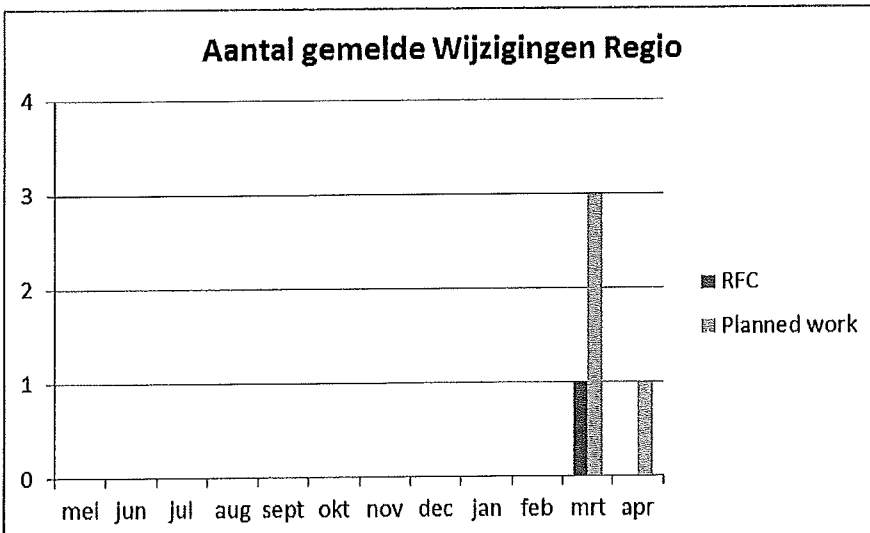
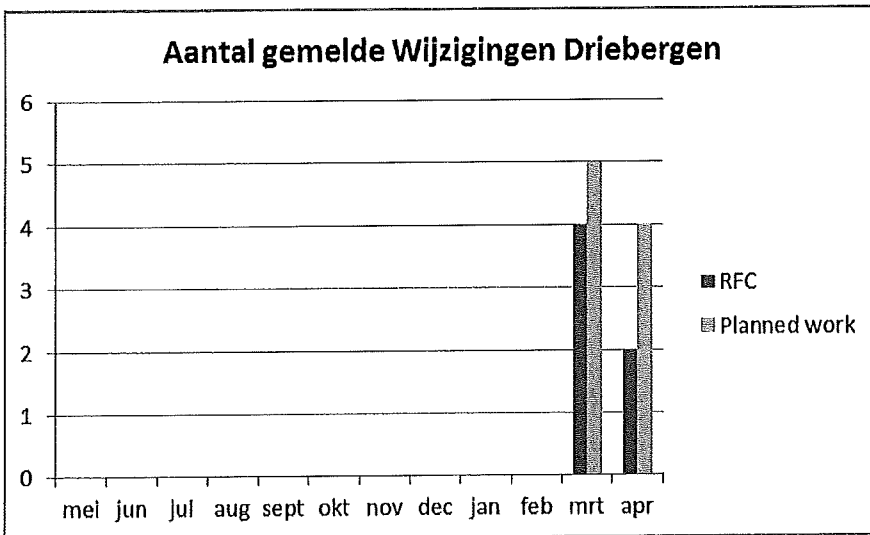


5.4 Aantal gemelde wijzigingen.

Aantal gemelde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	2	4	0	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal gemelde Wijzigingen Driebergen	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											4	2
Planned work											5	4

Aantal gemelde Wijzigingen Regio	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											1	0
Planned work											9	1



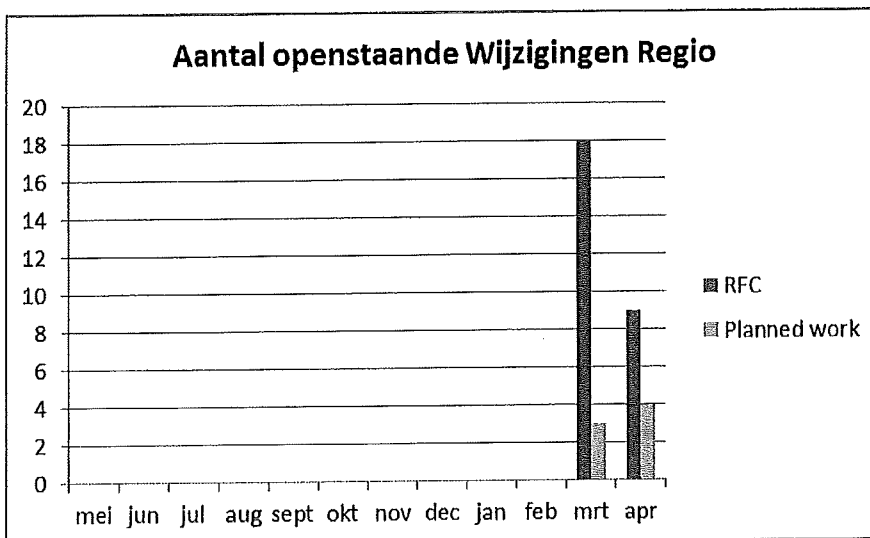
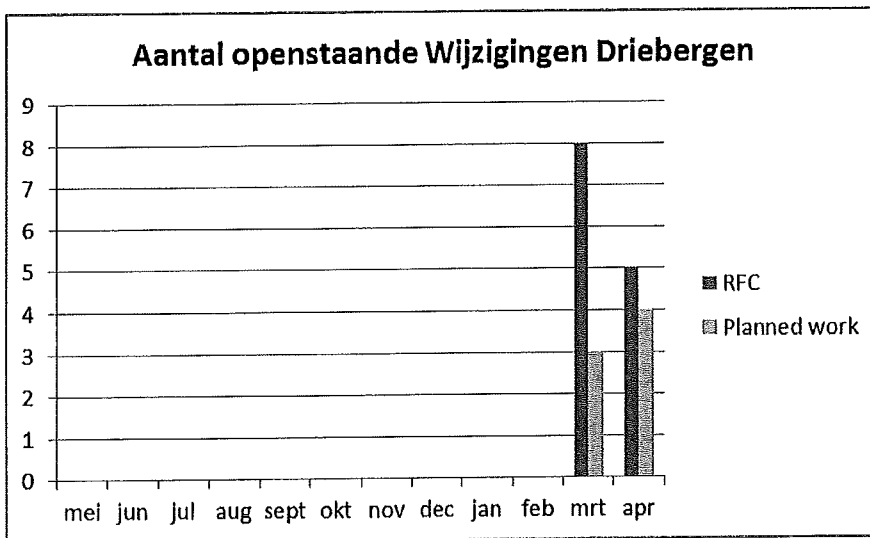


5.5 Aantal openstaande wijzigingen

Aantal openstaande Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	5	4	9	4

Aantal openstaande Wijzigingen Driebergen	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											8	5
Planned work											3	4

Aantal openstaande Wijzigingen Regio	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											18	9
Planned work											3	4

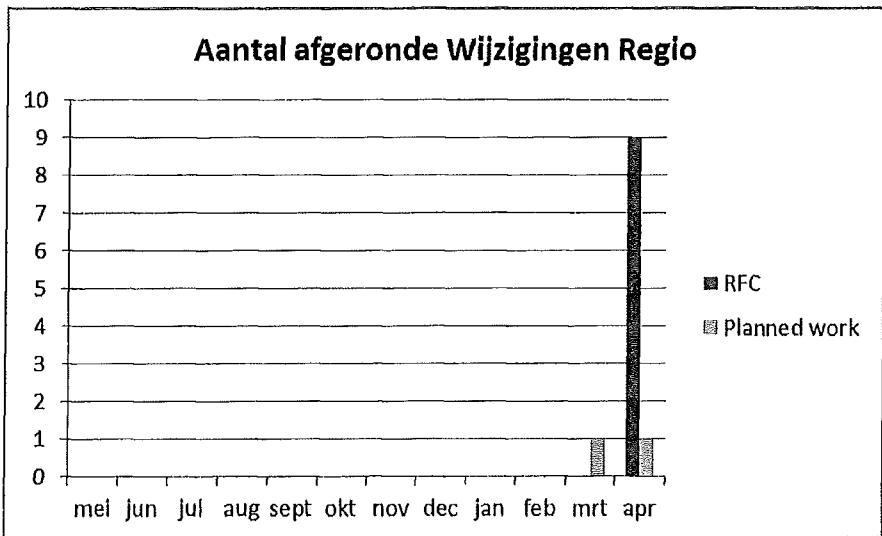
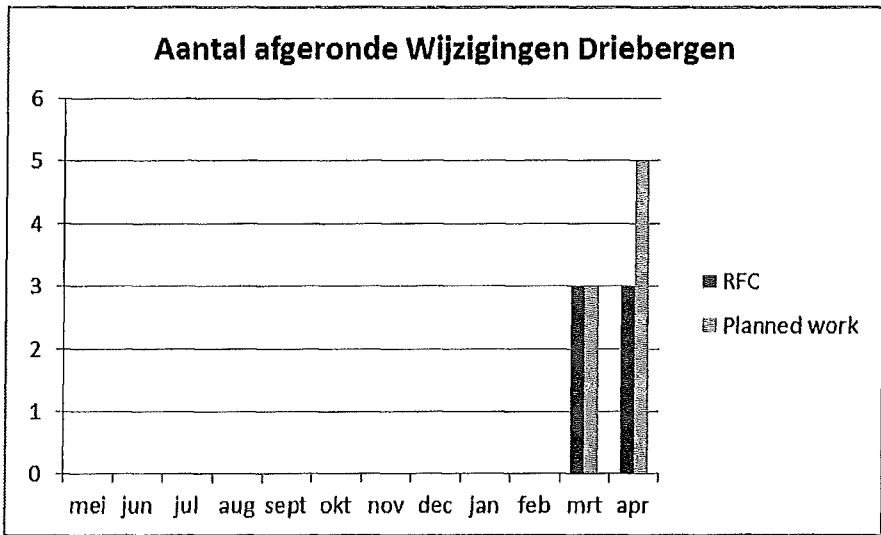


5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.

Aantal afgeronde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	3	5	9	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal afgeronde Wijzigingen Driebergen	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											3	3
Planned work											3	5

Aantal afgeronde Wijzigingen Regio	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											0	9
Planned work											1	1



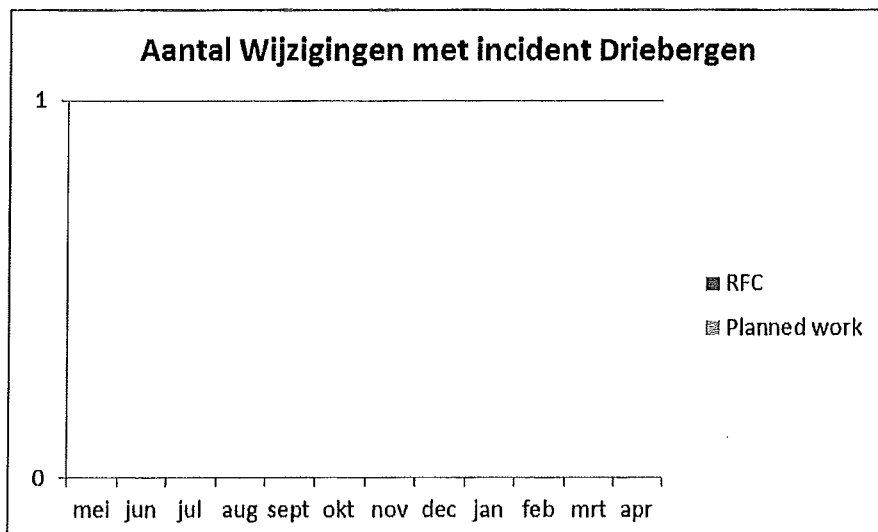
5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.

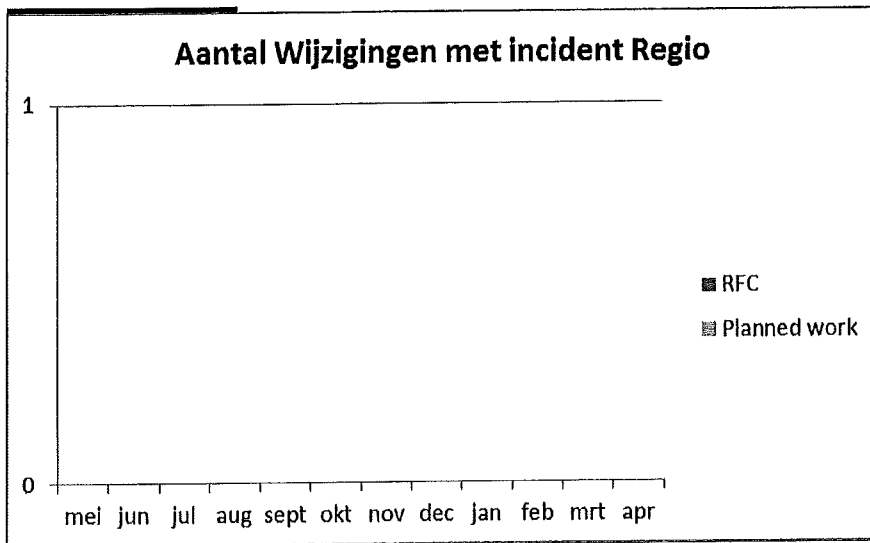
Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	0	0	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand			0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in Driebergen	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											0	0
Planned work											0	0

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in een Regio	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr
RFC											0	0
Planned work											0	0





Toelichting op Change management:

Afgelopen periode is er diverse keren een overleg geweest tussen KPN en MDC om tot een ander besturingsmodel van Wijzigingen te komen. Met name de rol en samenstelling van het CAB is hierbij een cruciaal gespreksonderwerp. Er is tot nu toe geen overeenstemming over een andere werkwijze gevonden.

In het Regio netwerk is in maart gestart met de uitrol van de zogenaamde "cocktail change". In deze cocktail - die uit meerdere changes bestaat - zit een aantal verbeteringen die in belangrijke mate de impact voor bellers verminderd in geval van een verstoring in het ONE netwerk. Deze uitrol is in april afgerond.

Ter voorbereiding op de Troonwisseling is er een aantal extra activiteiten uitgevoerd om mogelijke incidenten / overlast te beperken. Voorbeelden hiervan zijn health checks op het systeem, checks of alle werkplekken correct functioneren en het activeren van de calamiteiten schakeling waardoor de meldkamer Amsterdam Amstelland op 30 april geen binnenkomende 1-1-2 oproepen meer heeft ontvangen. Deze calls zijn omgeleid naar Driebergen. Deze activiteiten zijn tussen alle partijen afgestemd en vastgelegd in een "Draalboek Troonwisseling 2013". Mede hierdoor is de Troonwisseling zonder incidenten in het 1-1-2 netwerk verlopen.



6. Preventief Onderhoud.

Regio:

- Het aantal uitgevoerde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 29 stuks.
- Het aantal geslaagde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 29 stuks.
- De datum waarop de nieuwe NAWP info is opgeleverd: 3 april 2013.

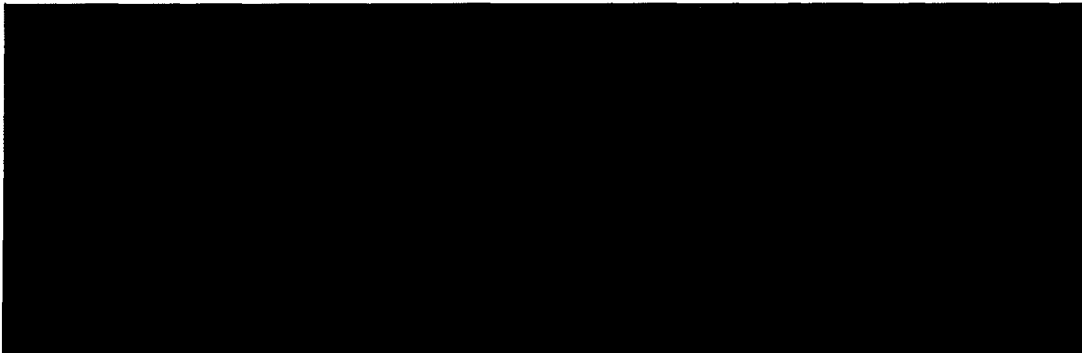
Centraal platform:

- De datum waarop – indien noodzakelijk – maintenance en/of firmware releases is ingelezen: er is in deze rapportage maande geen preventief onderhoud uitgevoerd.
- De datum(s) waarop – indien noodzakelijk – de Antivirus Software is geupdated is / zijn: er is afgesproken dat de Antivirus Software geupdate zal worden zodra er weer een OTA-omgeving beschikbaar is. In deze rapportage maand heeft er geen update plaats gevonden omdat er nog geen OTA-omgeving beschikbaar is.

7. Availability Rapportage.

7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.

Beschikbaarheid	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	Norm
...
...
...
...
...
...
...





7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net

[Redacted text]

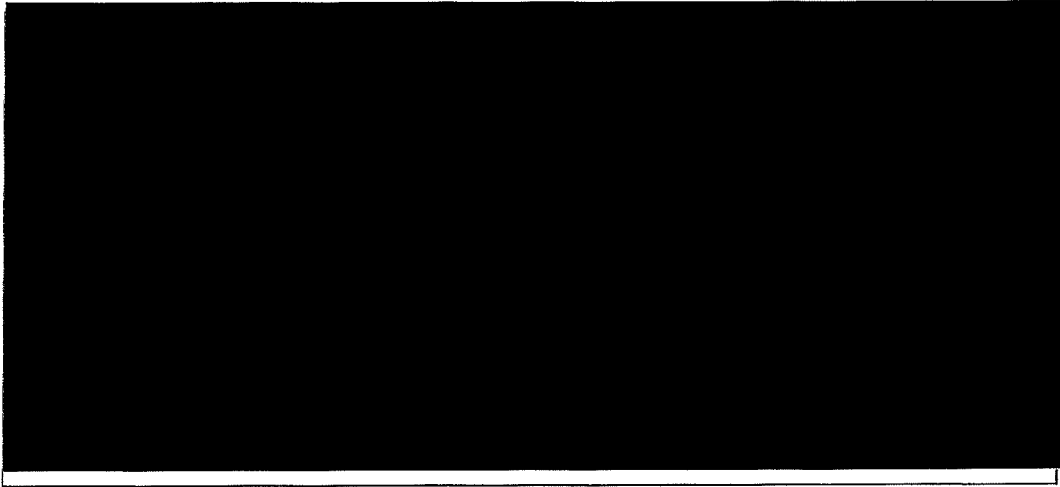
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]										
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]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

[Redacted content]														
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net

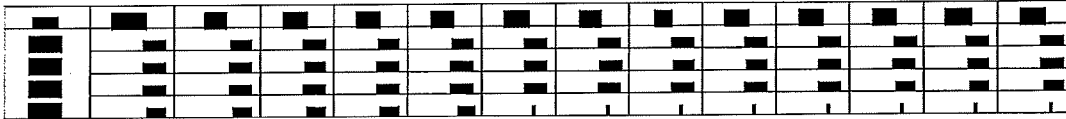
[Redacted text]

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

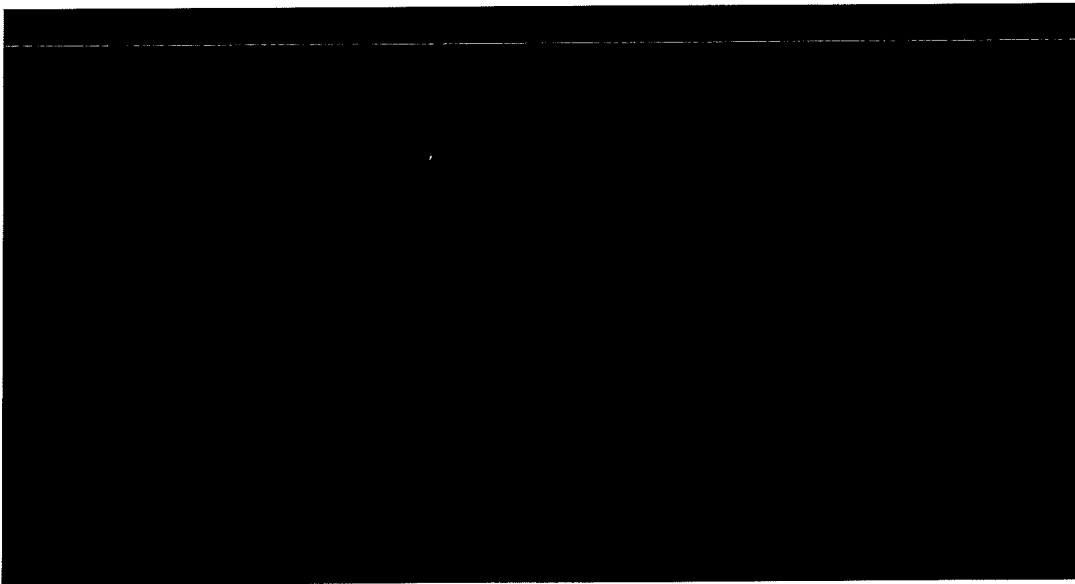


8. Capacity Rapportage

8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken



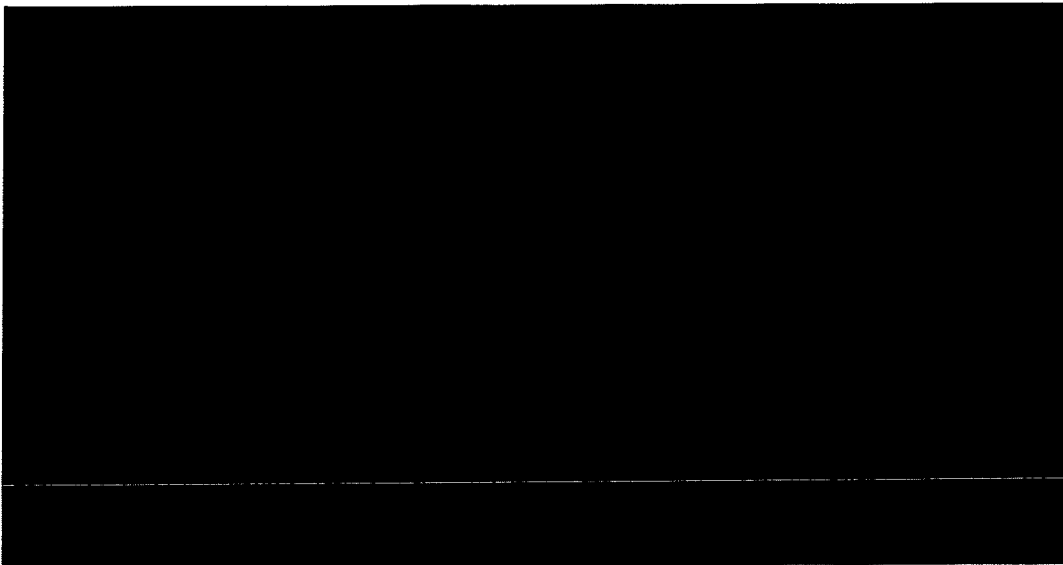
nuljaar 2009



8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken



nuljaar 2009



8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.





9. Aanbevelingen.

Aanbevelingen:

Er heeft zich een incident voorgedaan waarbij de overgang van de Winter- naar de Zomertijd een rol gespeeld lijkt te hebben. De verkeerde tijd werd op 1 werkplek getoond (op een Misbruik PC). Het lijkt er op dat dit incident zich al een aantal dagen voorgedaan te hebben, zonder dat er het is opgemerkt.

KPN beveelt aan om bij komende overgangen van Zomer- naar Wintertijd (en vv) alle werkplekken te controleren of de tijdsaanpassing correct is verlopen.



10. Overzicht bijlagen

- ✓ Excel Overzicht met daarin:
 - Detail Problemmanagement
 - Detail Incident management
 - Detail Changemanagement
 - Trunk rapportage van het Centrale Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
 - Verbetermanagement; de sheet met lopende verbeteracties zoals die besproken wordt tijdens het Tactisch Overleg.

- ✓ In PDF vorm de volgende rapportages over het Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
 - CI Availability rapportage
 - CPU Utilization
 - Disk Available Free Space
 - Memory Utilization
 - Service Availability
 - TopN_LW
 - Trend_SE_LW
 - Health_LW



Maandrapportage 1-1-2

KPN Critical Communications – Meldkamer Diensten Centrum

Rapportagem maand: Mei 2013.

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT

Status	Concept	
Auteur	Service Level Manager Critical Communications	
Goedgekeurd CC	██████████	Paraaf
Goedgekeurd MDC	██████████	Paraaf
Datum	13 juni 2013	
Distributie	MDC NEC, Critical Communications Programmteam 1-1-2	
Filenaam	Maandrapportage 112 2013-05 v1 0	

© 2013 KPN alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

INHOUD

1. Inleiding	4
2. Service Management	5
3. Problem management	6
3.1 Aantal gemelde problems	6
3.2 Rootcause found	6
3.3 Oplossing beschikbaar	7
3.4 Oplossing geïmplementeerd	8
3.5 Problems afgesloten.	9
4. Incident management	11
4.1 Afgesloten incidenten	11
4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.	12
5. Change management	14
5.1 Aantal gemelde RFQ's.	14
5.2 Aantal openstaande RFQ's.	14
5.3 Aantal afgesloten RFQ's.	15
5.4 Aantal gemelde wijzigingen.	16
5.5 Aantal openstaande wijzigingen	17
5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.	18
5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.	19
6. Preventief Onderhoud.	21
7. Availability Rapportage.	21
7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.	21
7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net	22
7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net	22
8. Capacity Rapportage	24
8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken	24
8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken	24
8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.	25



9. Aanbevelingen.	26
10. Overzicht bijlagen	27

26
27



1. Inleiding

Dit document bevat een overzicht van te rapporteren processen voor de maandrapportage, gebaseerd op de afspraken zoals vastgelegd in het Dossier Afspraken en Documenten (DAP) voor het platform in Driebergen en in de Nadere Overeenkomsten met de Regio's over de Regionale platformen.

Deze DAP is op 24 oktober 2012 overeengekomen tussen MDC en KPN als onderdeel van contract van de overeenkomst vtsPN - KPN inzake Koop en Onderhoud van een 1-1-2 centrale ten behoeve van het KLPD (contractnummer 2007-ISC-101).

De NOK'n zijn op diverse momenten overeengekomen met de betreffende Regio's, dit betreft een nadere uitwerking van hetgeen overeen is gekomen in de Raamovereenkomst Dienstverlening 1-1-2. De individueel overeengekomen NOK'n bevatten allen dezelfde prestatie indicatoren.

Elke maand worden conform het ter zake gestelde op de desbetreffende aspecten de prestaties gemeten die KPN heeft verricht en afgezet tegen de gestelde normen. De resultaten hiervan worden vastgelegd in deze maandrapportage.

Partijen kunnen dit werkdocument in onderling overleg aanpassen.



2. Service Management

Maandelijks wordt er door KPN Critical Communications Programma team 1-1-2 aan MDC NEC gerapporteerd over de prestaties van KPN op de gebieden *Problem management, Incident management, Change management, Availability management en Capacity management*. Dit gebeurt over de afgelopen maand en cumulatief over de afgelopen 12 kalendermaanden.

De samenvattende resultaten van deze prestaties zijn weergegeven op de hierna volgende pagina's.

Detail informatie ten aanzien van deze prestaties kan worden teruggevonden in de bijlagen van deze rapportage.

In diverse tabellen wordt de cumulatieve ontwikkeling van een proces weergegeven over de afgelopen 12 maanden. De bedoelde informatie is over de afgelopen maanden deels beschikbaar. De tabellen zullen de komende maanden meer en meer gevuld worden.

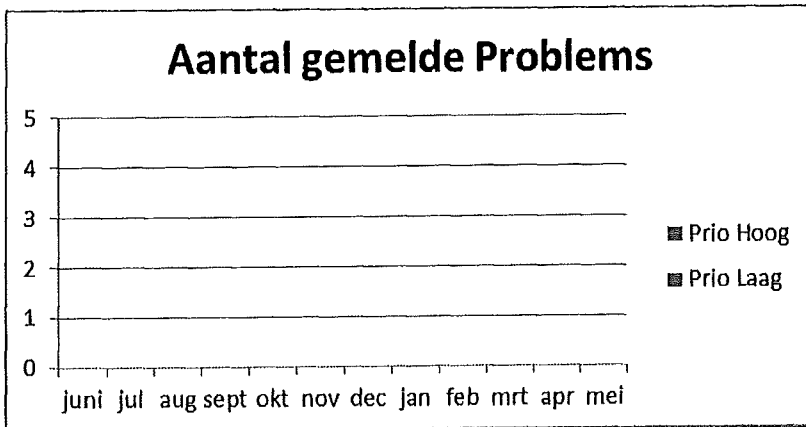


3. Problem management

3.1 Aantal gemelde problems

Aantal gemelde Problems	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Aantal gemelde Problems	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Prio Hoog										0	0	0
Prio Laag										0	0	0



Er zijn ook in de maand mei geen nieuwe Problems aangemeld.

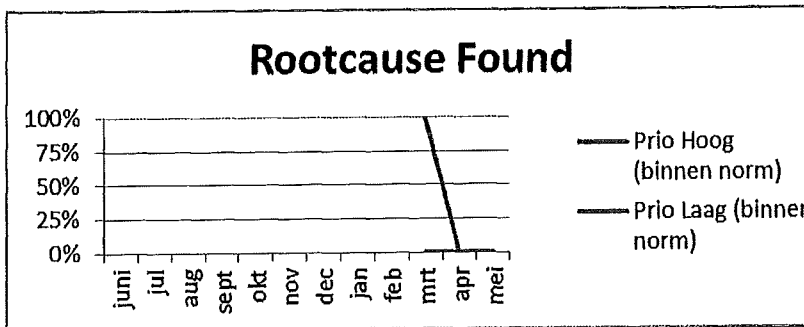
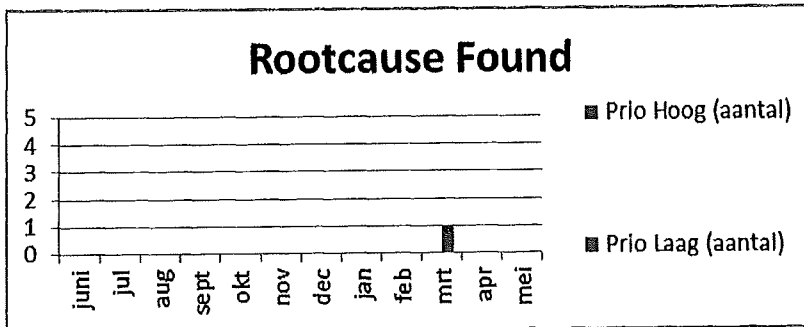
3.2 Rootcause found

De afgesproken norm is dat de rootcause van een Problem binnen 30 werkdagen wordt gevonden (Prio Hoog en Laag).

Root Cause Found	Driebergen					
	Prio Hoog			Prio Laag		
	Aantal	Binnen norm	% binnen norm	Aantal	Binnen norm	% binnen norm
Maand	0	nvt	nvt	0	nvt	nvt
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb



Root Cause found	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Prio Hoog (aantal)										0	0	0
Prio Laag (aantal)										1	0	0
Prio Hoog (binnen norm)										0%	nvt	nvt
Prio Laag (binnen norm)										100%	nvt	nvt

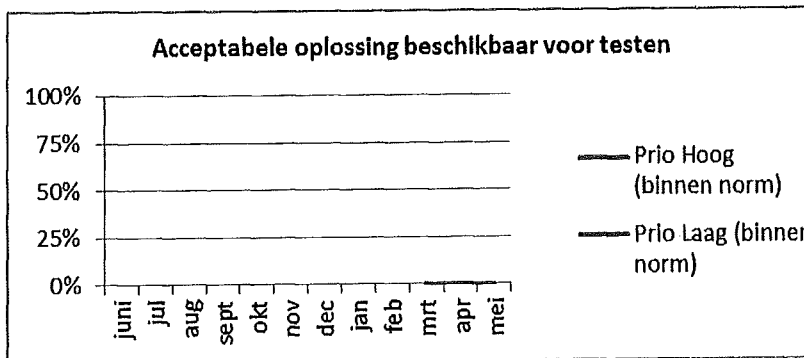
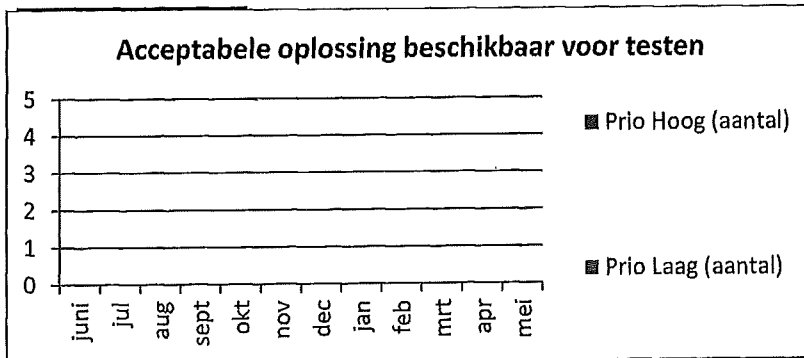


3.3 Oplossing beschikbaar

De afgesproken norm is dat een oplossing van een Problem binnen 3 maanden (Prio Hoog) of binnen 6 maanden (Prio Laag) beschikbaar is na het indienen door MDC.

Acceptabele oplossing beschikbaar voor testen	Driebergen					
	Prio Hoog			Prio Laag		
	Aantal	Binnen norm	% binnen norm	Aantal	Binnen norm	% binnen norm
Maand	0	nvt	nvt	0	nvt	nvt
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Acceptabele oplossing beschil	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Prio Hoog (aantal)										0	0	0
Prio Laag (aantal)										0	0	0
Prio Hoog (binnen norm)										nvt	nvt	nvt
Prio Laag (binnen norm)										nvt	nvt	nvt

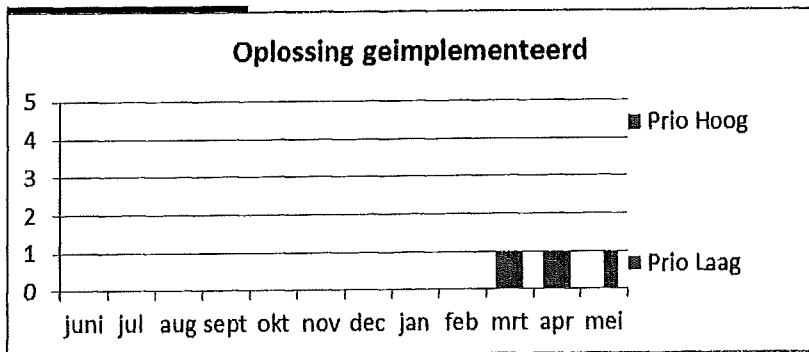


Aan het eind van deze rapportage maand zijn er geen oplossing is beschikbaar voor testen.

3.4 Oplossing geïmplementeerd

Oplossing geïmplementeerd	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	0	1
Cumulatief laatste 12 maanden	n nb	n nb

Oplossing geïmplementeerd	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Prio Hoog										1	1	0
Prio Laag										1	1	1

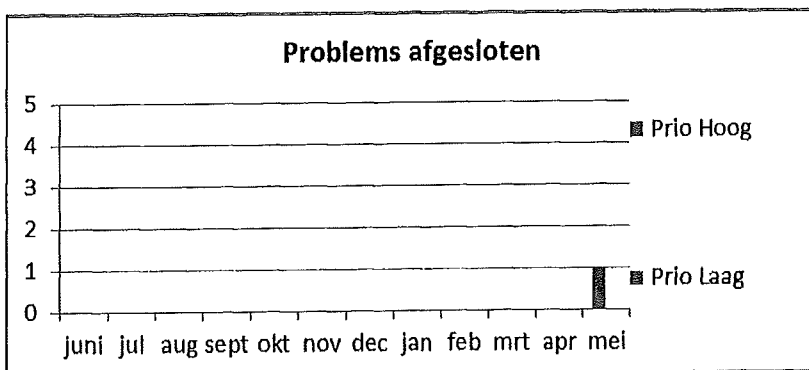


Voor Problem 1859 is de oplossing bij de ingebruik name van het nieuwe Platform (eind oktober 2012) geïmplementeerd en is er een testrapport opgeleverd. KPN wacht op terugkoppeling vanuit MDC zodat tot afsluiten van dit Problem kan worden overgegaan.

3.5 Problems afgesloten.

Problem afgesloten	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	1	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nnb	nnb

Problem afgesloten	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Prio Hoog										0	0	1
Prio Laag										0	0	0





Toelichting op Problem management:

In deze rapportage maand is Problem 1891 afgesloten. Voor dit Problem is de oplossing medio februari '13 geïmplementeerd en is er een testrapport opgeleverd. In overleg met MDC is dit Problem in mei '13 afgesloten.

In het Regioplatform is sinds maart een aantal malen een vervelend incident rond de Nawp server geweest. Voorbeelden hiervan zijn incident: 186287, 186300, 186191 en 186414.

Hiertoe is – begin april – een Problem geopend (MDC nr 1922 en KPN nr 201304-1) om de oorzaak (rootcause) vast te stellen en definitief weg te nemen.

Tot nu toe is steeds de impact van het incident weggenomen, maar de feitelijke oorzaak is nog niet gevonden.

Hoewel de Rootcause dus nog niet is vastgesteld, heeft KPN in deze rapportage maand een voorstel voor een aanpassing in de Nawp-software aan de MDC Problemmanager gedaan. Het uitvoeren van dit voorstel zal leiden tot meer stabiliteit in de software. Na goedkeuring van de MDC Problemmanager ten aanzien van dit voorstel, kan KPN het RFC proces in werking zetten.

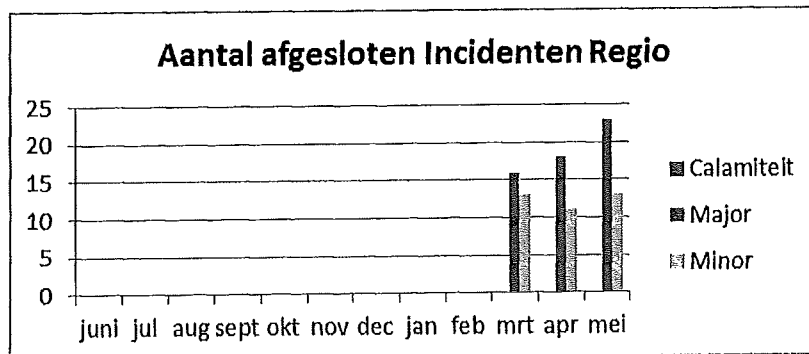
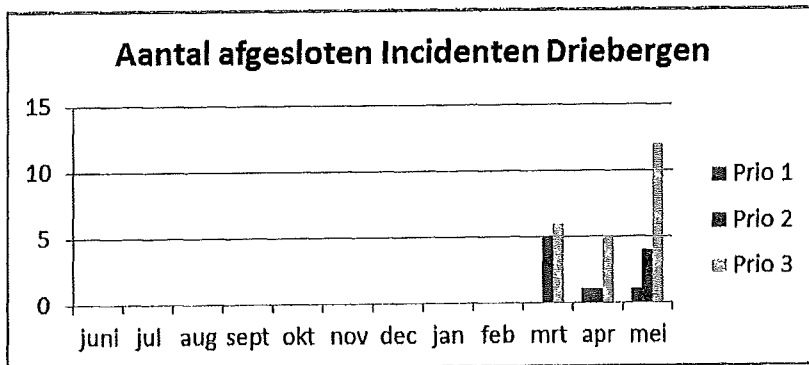
4. Incident management

4.1 Afgesloten incidenten

Aantal afgesloten Incidenten	Driebergen			Regio		
	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Calamiteit	Major	Minor
Maand	1	4	12	0	23	13
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Driebergen												
Aantal afgesloten Incidenten	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Prio 1										0	1	1
Prio 2										5	1	4
Prio 3										6	5	12

Regio												
Aantal afgesloten Incidenten	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Calamiteit										0	0	0
Major										16	18	23
Minor										13	11	13



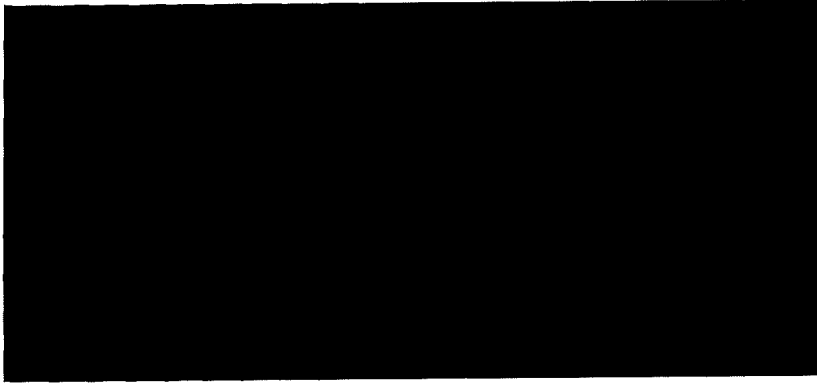
4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.

De normen voor het oplossen van incidenten zijn als volgt overeengekomen:

In deze maand is de afhandeling als volgt verlopen:

Percentage Incidenten opgelost binnen / buiten norm	Driëbergen			Regio	
	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Major	Minor





Toelichting op Incident management:

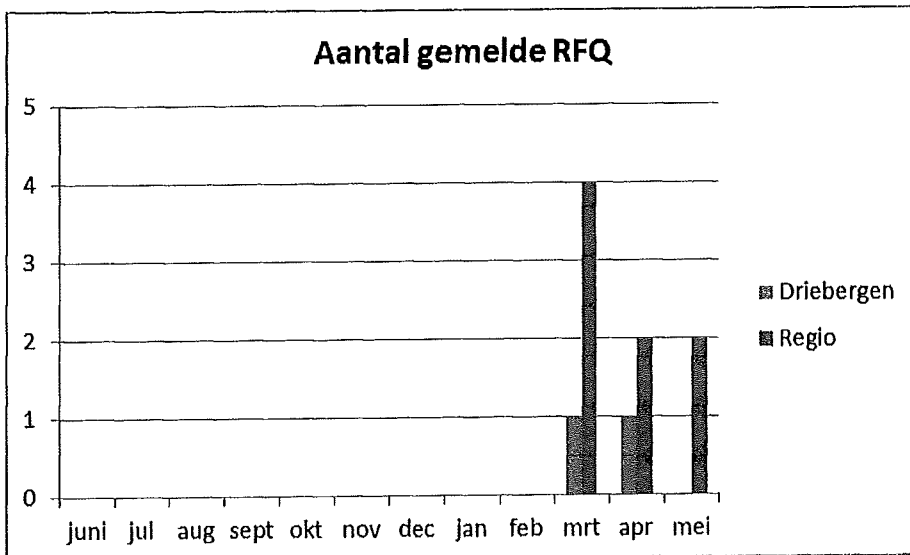
[Redacted text block containing multiple lines of blacked-out content under the heading 'Toelichting op Incident management:']

5. Change management

5.1 Aantal gemelde RFQ's.

Aantal gemelde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	2
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

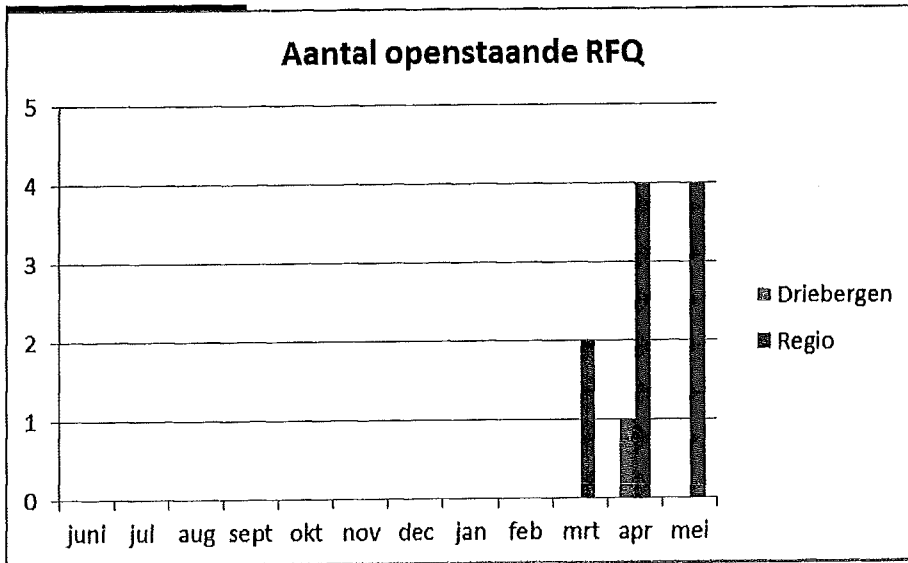
Aantal gemelde RFQ	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Driebergen										1	1	0
Regio										4	2	2



5.2 Aantal openstaande RFQ's.

Aantal openstaande RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	4

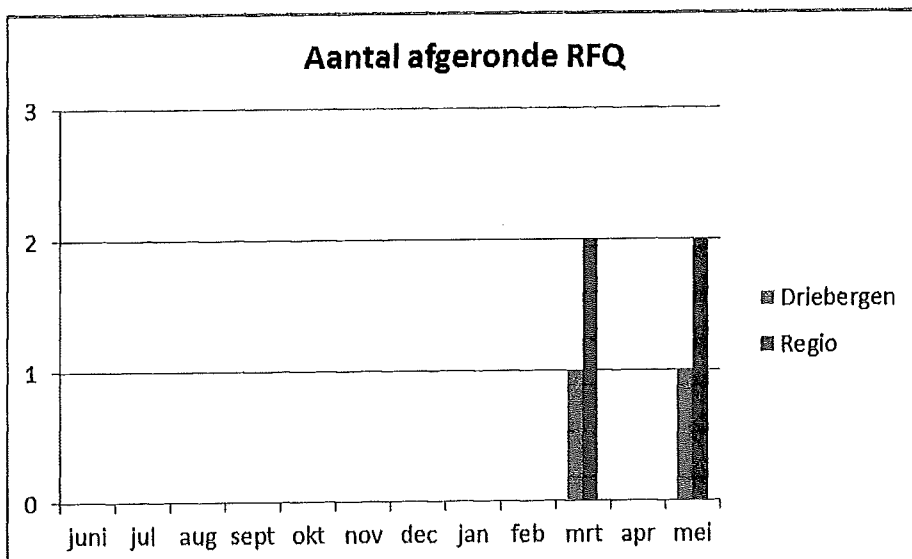
Aantal openstaande RFQ	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Driebergen										0	1	0
Regio										2	4	4



5.3 Aantal afgesloten RFQ's.

Aantal afgeronde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	1	2
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Aantal afgeronde RFQ	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Driebergen										1	0	1
Regio										2	0	2

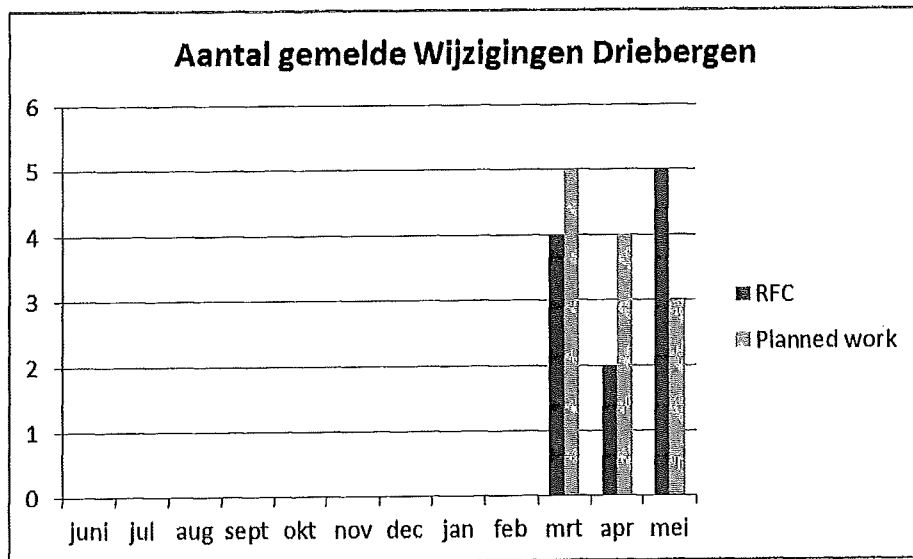


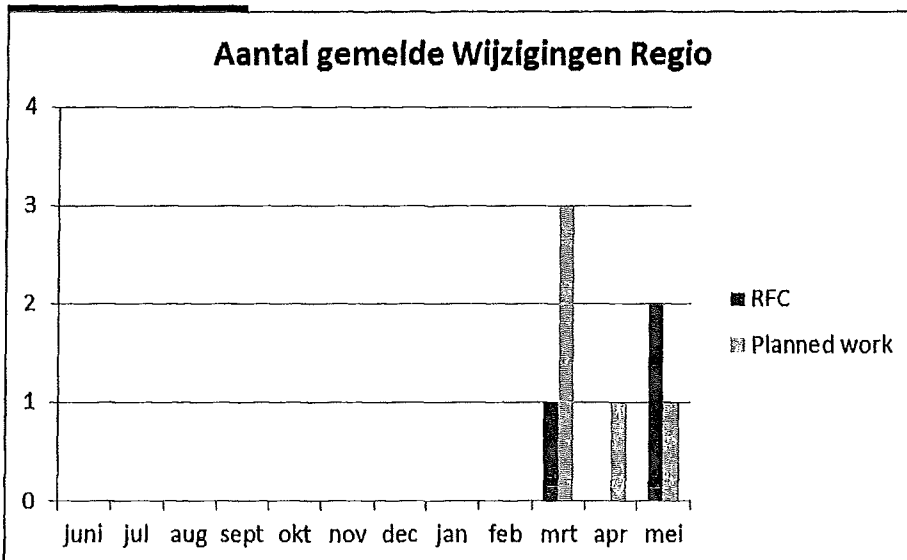
5.4 Aantal gemelde wijzigingen.

Aantal gemelde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	5	3	2	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal gemelde Wijzigingen Driebergen												
	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										4	2	5
Planned work										5	4	3

Aantal gemelde Wijzigingen Regio												
	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										1	0	2
Planned work										3	1	1



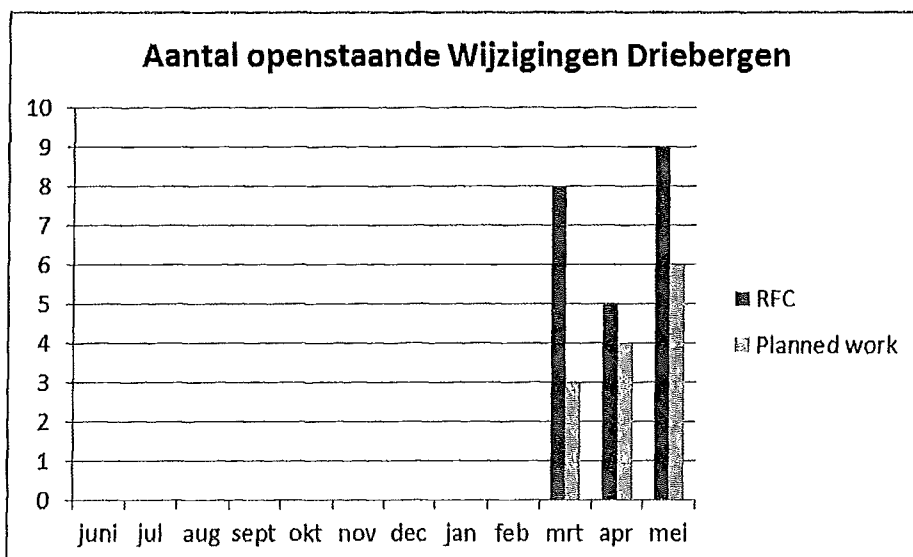


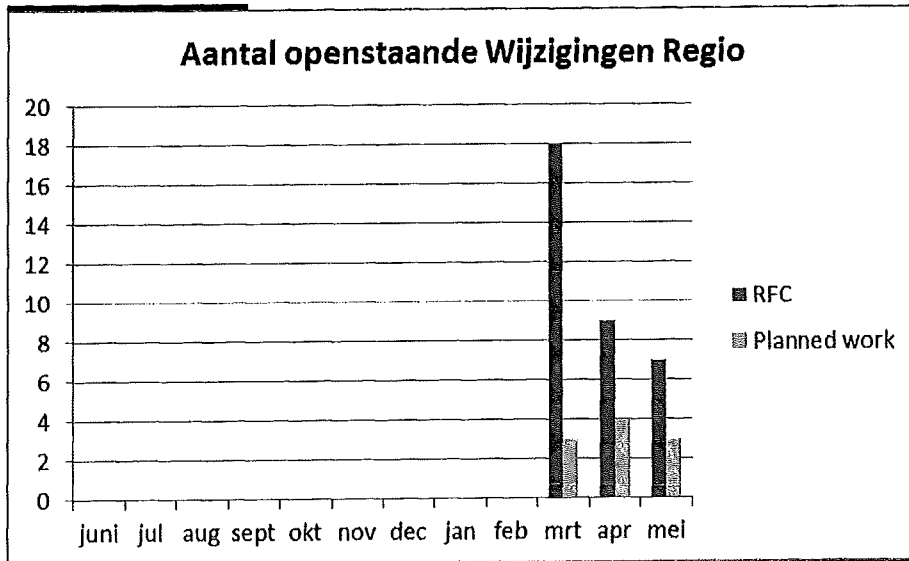
5.5 Aantal openstaande wijzigingen

Aantal openstaande Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	9	6	7	3

Aantal openstaande Wijzigingen Driebergen	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										8	5	9
Planned work										3	4	6

Aantal openstaande Wijzigingen Regio	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										1,8	9	7
Planned work										3	4	3



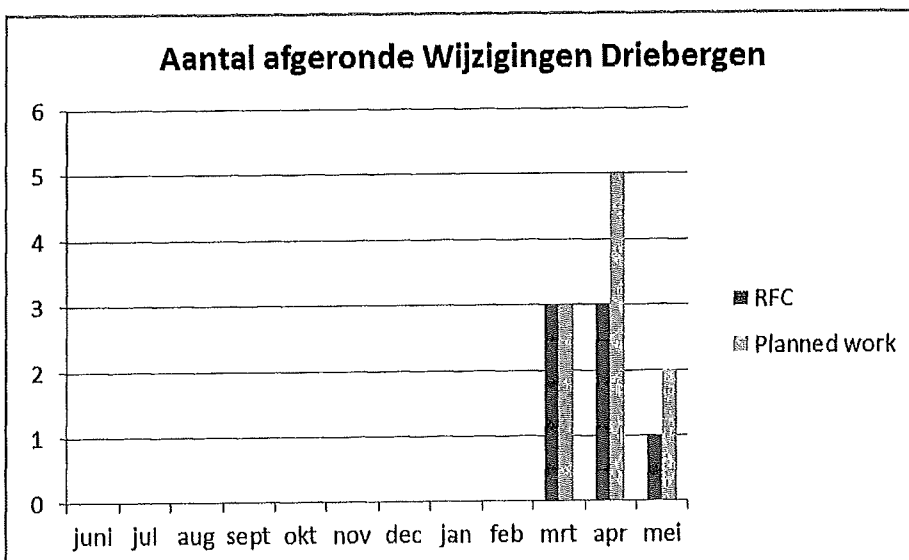


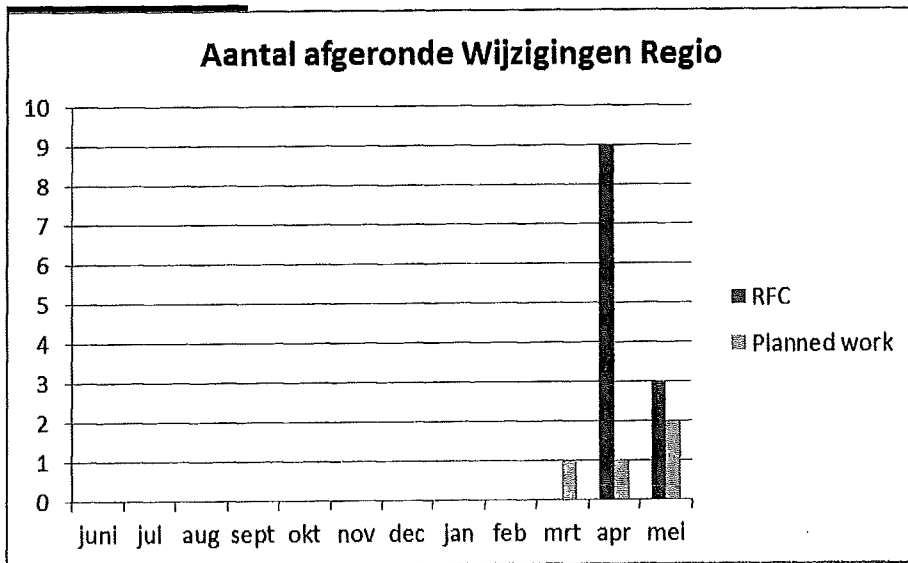
5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.

Aantal afgeronde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	1	2	3	2
Cumulatief laatste 12 maanden	nmb	nmb	nmb	nmb

Aantal afgeronde Wijzigingen Driebergen												
	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										3	3	1
Planned work										3	5	2

Aantal afgeronde Wijzigingen Regio												
	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										0	9	3
Planned work										1	1	2



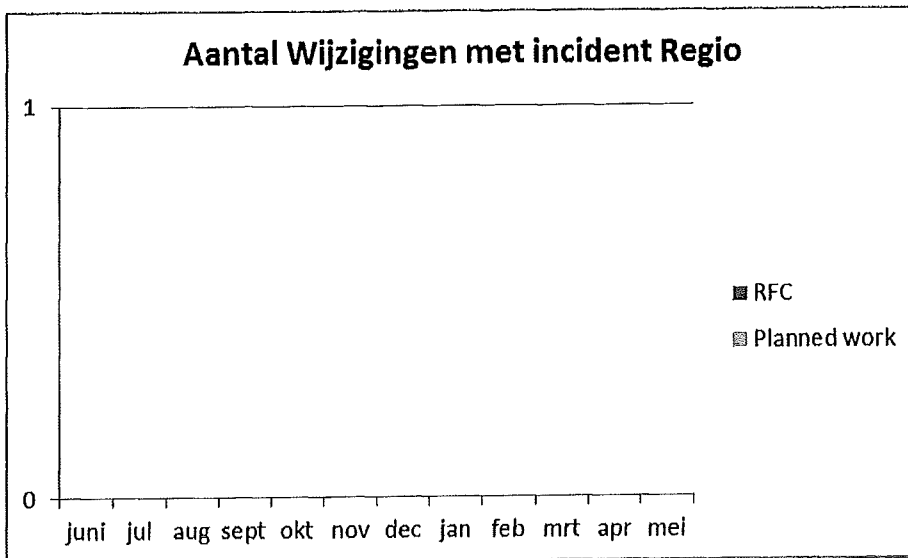
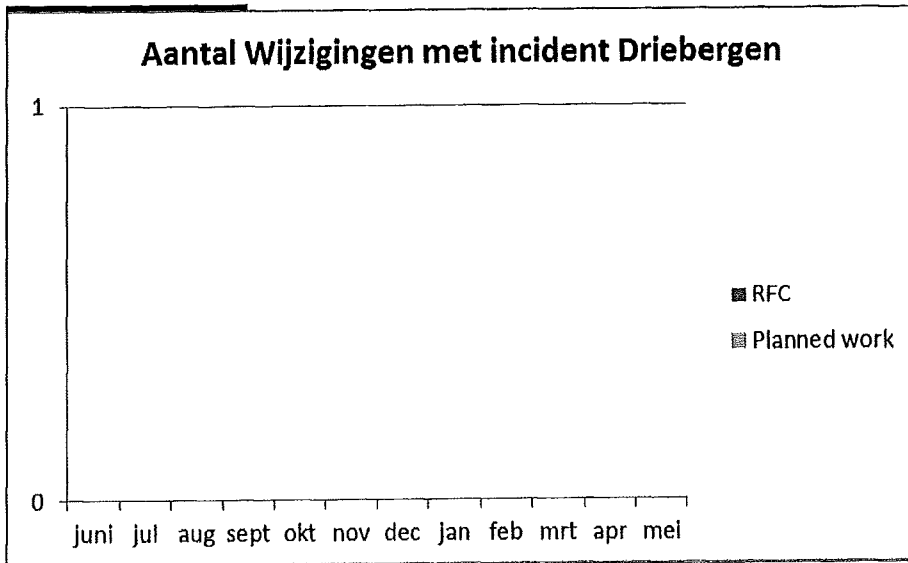


5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	0	0	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in Driebergen	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										0	0	0
Planned work										0	0	0

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in een Regio	juni	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
RFC										0	0	0
Planned work										0	0	0



Toelichting op Change management:

Het proces ten aanzien van Offerte aanvragen voor kleine changes (RFQ's), is op dit moment binnen KPN van onvoldoende kwaliteit. KPN heeft hier intern een verbeter traject voor gestart. Doel van dit traject is om het RFQ proces zsm weer op order te hebben en offerte vragen vanuit MDC snel en adequaat te kunnen beantwoorden. In het Proces- en Tactisch overleg is er over deze problematiek met elkaar gesproken.

6. Preventief Onderhoud.

Regio:

- Het aantal uitgevoerde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 31 stuks.
- Het aantal geslaagde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 31 stuks.
- De datum waarop de nieuwe NAWP info is opgeleverd: 22 mei 2013.

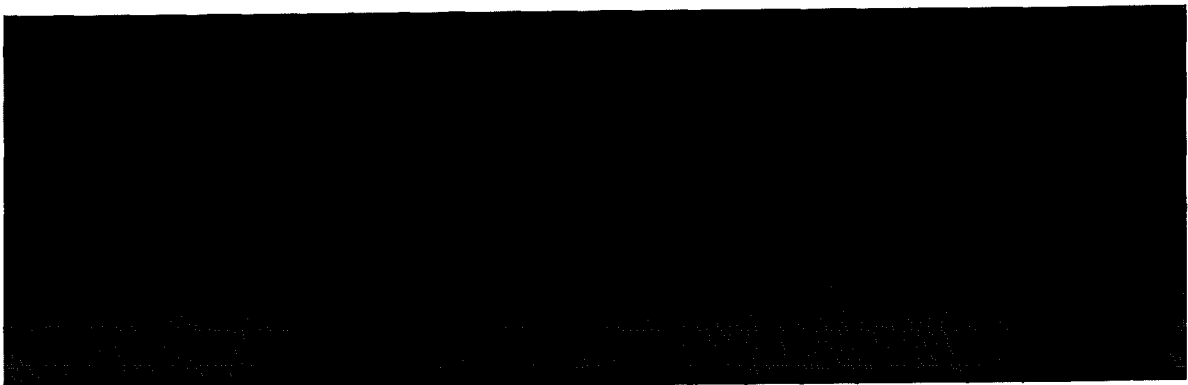
Centraal platform:

- De datum waarop – indien noodzakelijk – maintenance en/of firmware releases is ingelezen; er is in deze rapportage maande geen preventief onderhoud uitgevoerd.
- De datum(s) waarop – indien noodzakelijk – de Antivirus Software is geupdated is / zijn: er is afgesproken dat de Antivirus Software geupdate zal worden zodra er weer een OTA-omgeving beschikbaar is. In deze rapportage maand heeft er geen update plaats gevonden omdat er nog geen OTA-omgeving beschikbaar is.

7. Availability Rapportage.

7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.

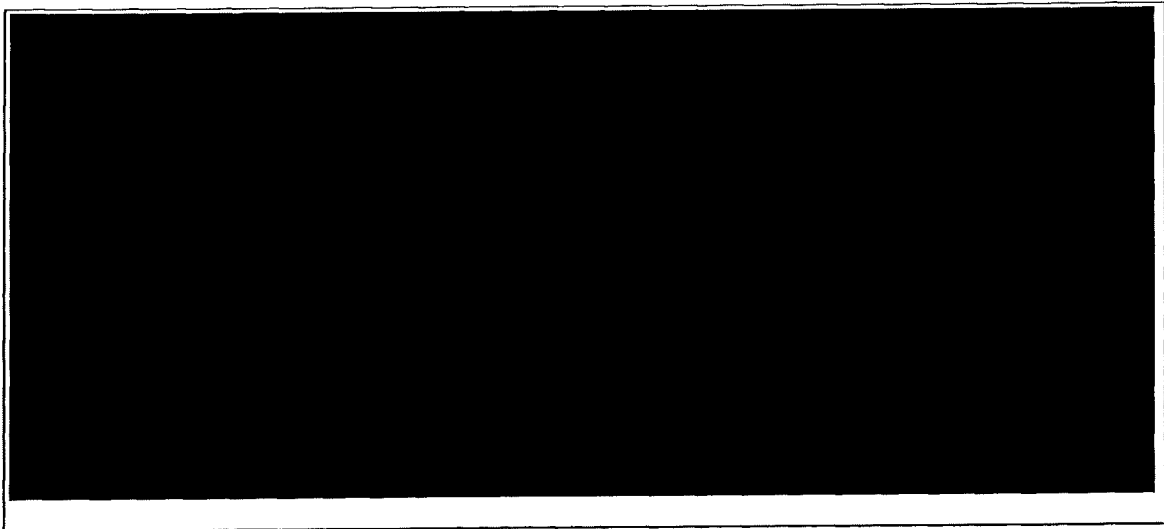
Beschikbaarheid	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	Norm



7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net

[Redacted text]

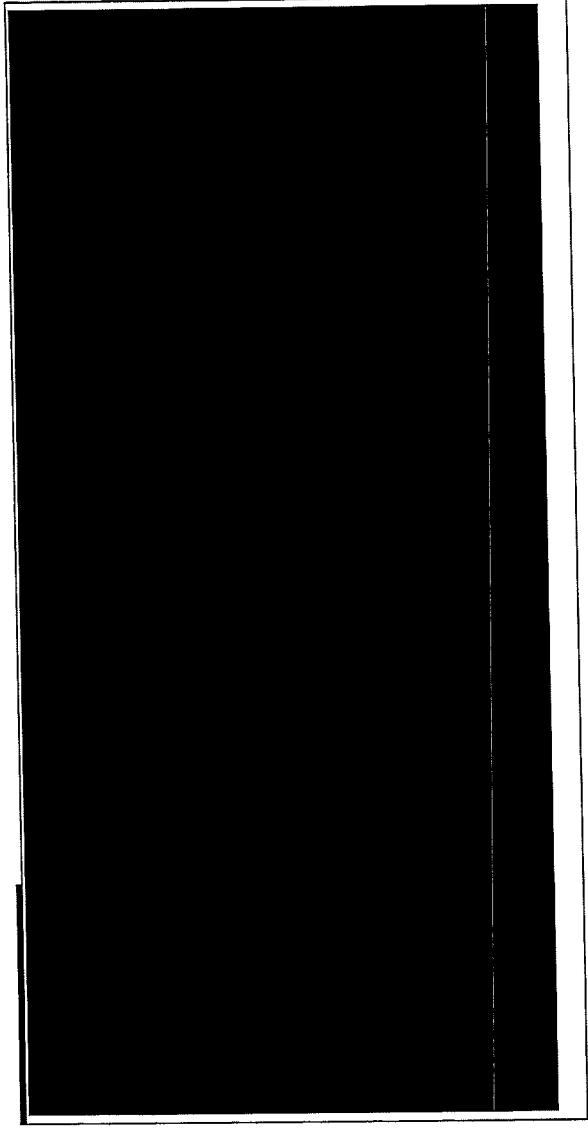
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]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



7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net

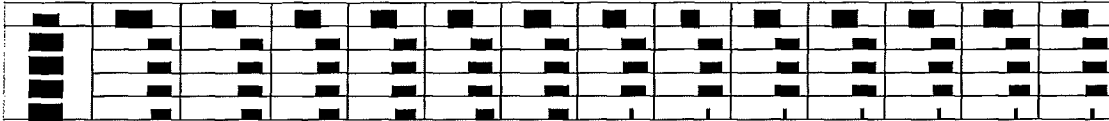
[Redacted text]

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



8. Capacity Rapportage

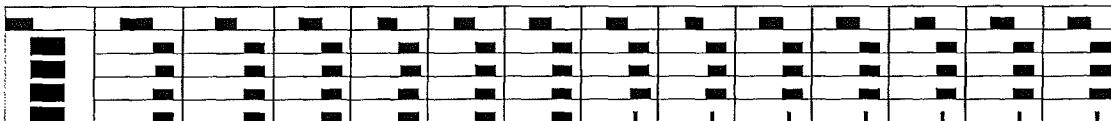
8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken



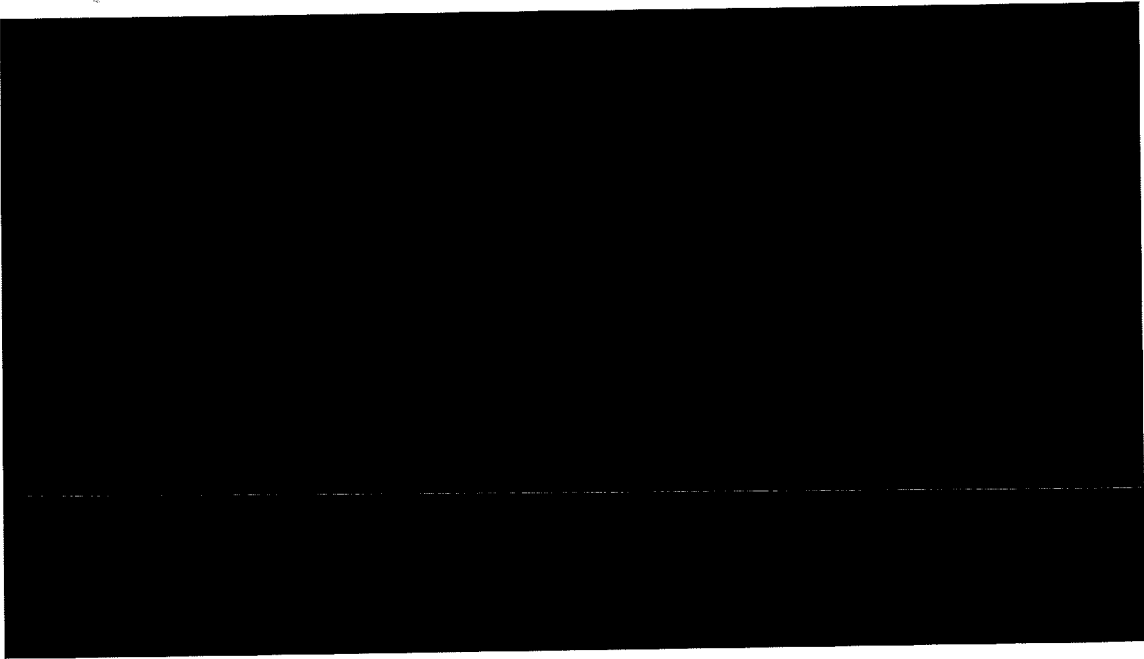
nuljaar 2009



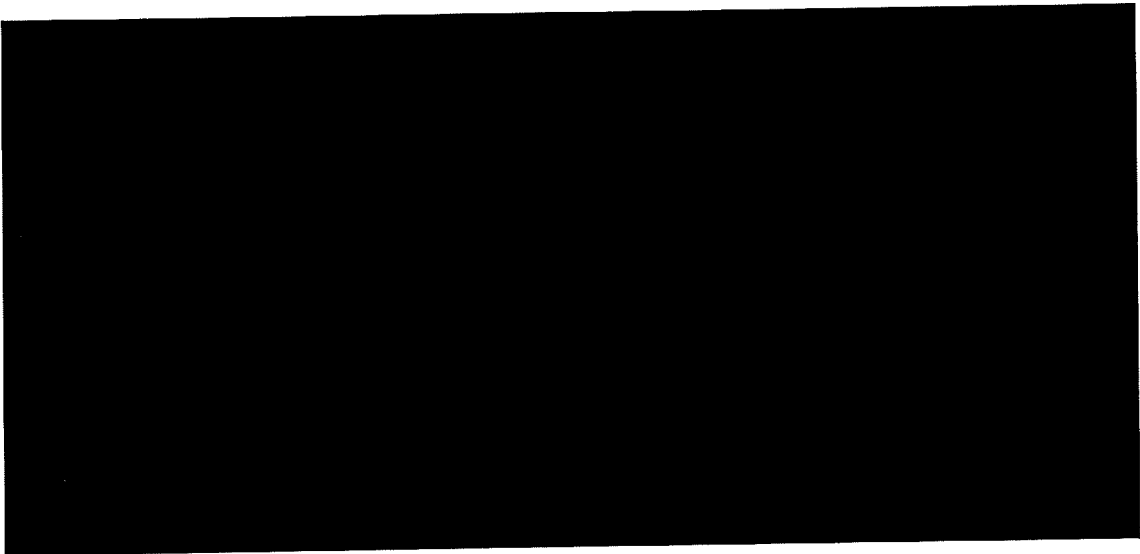
8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken



nuljaar 2009



8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.





9. Aanbevelingen.

Aanbevelingen:

Er zijn deze maand geen aanbevelingen.

10. Overzicht bijlagen

- ✓ Excel Overzicht met daarin:
 - Detail Problemmanagement
 - Detail Incident management
 - Detail Changemanagement
 - Trunk rapportage van het Centrale Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
 - Verbetermanagement; de sheet met lopende verbeteracties zoals die besproken wordt tijdens het Tactisch Overleg.

- ✓ In PDF vorm de volgende rapportages over het Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
 - CI Availability rapportage
 - CPU Utilization
 - Disk Available Free Space
 - Memory Utilization
 - Service Availability
 - TopN_LW
 - Trend_SE_LW
 - Health_LW

