

MDC Service Level Rapportage
Korps Landelijke Politie Diensten
Periode: juni 2012

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: juni 2012

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkweg 19

Driebergen

Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen

Incidenten 112 KLPD:	16	Problems 112:	8
Wijzigingen 112 KLPD:	5		

Offertes

Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen

Spraak Routing:	Communication Manager
Spraak Services:	Voiceportal
Agent Services:	Avaya Interaction Centre
	Application Enterprise Service
Voice logging	
SMS-Gateway	

Contactinformatie

Algemeen nummer Functioneel Beheer:
Algemeen mailadres Functioneel Beheer:
Contactpersoon SLM:

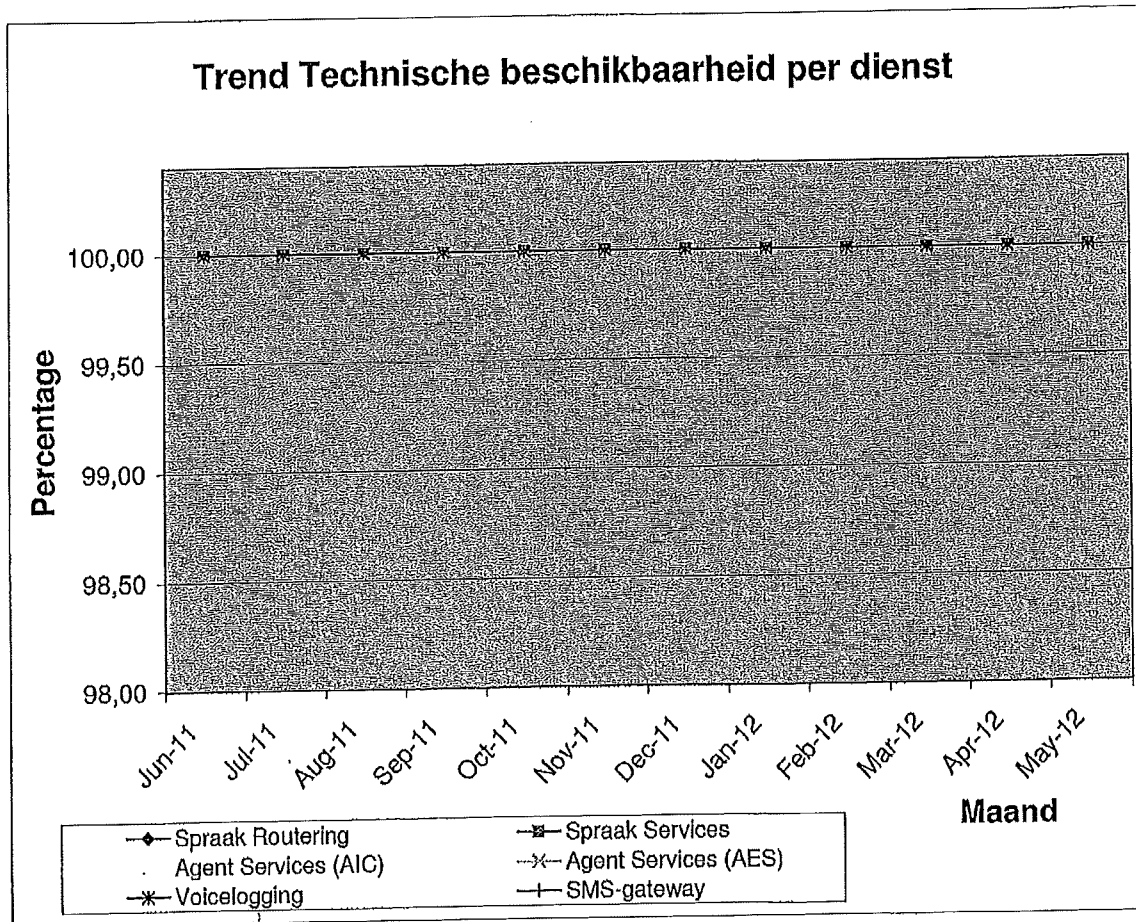


Rapportageperiode: Juni 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Service tijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid * (opgave KPN v/d maand voorafgaand)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voicelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* vtsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Overzicht Functiehersteltijden volgt.



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: Juni 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telefoon:

Incidenten 112

Aantal: 16

№	Meld	Geregistreerd	Afgesloten	Locatie (dagen:uren:min-sec)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
178541	KLPD	07-05-12 14:37			112KLPD: dbr-hfs: Locatie informatie Vodafone verkeerd	Ericsson heeft in opdracht van Vodafone sinds 15 mei een trace op het telefoonverkeer. Een aantal gevallen welke door e.waren gemeld vielen; precies voor die datum en konden niet in het onderzoek mee. Op 5; 8 en 11 juni meer voorbeelden ontvangen van KLPD. Deze worden door Vodafone onderzocht.	Geen	Prio 3
179156	KLPD	01-06-12 08:16	04-06-12 09:51	3 d 1 u 34 m	112KLPD: Broekzakmelders blijven voicemail krijgen	Herstart Voicebom server	Geen	Prio 2
179173	KLPD	02-06-12 08:08	02-06-12 10:07	0 d 1 u 59 m	112KLPD: dbr-hfs geen voice logging powerplay storing	KPN heeft niks gevonden. Probleem is er niet meer.	Geen	Prio 2
179324	KLPD	08-06-12 18:48	09-06-12 13:54	0 d 19 u 5 m	KLPD: 112-112 meld-dbr-hfs (PE00) gesprekken onhoorbaar	Fout wordt veroorzaakt door klantapparatuur te Maastricht; niet in-beheer KPN. (Newtel); (KLPD); (LBZ)	Geen	Prio 2
179364	KLPD	12-06-12 06:36	12-06-12 08:33	0 d 1 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs statusbalk wordt niet meer bijgewerkt	Els geeft aan dat de 03A realtime service herstart is.	Geen	Prio 2
179382	KLPD	12-06-12 09:46	12-06-12 11:25	0 d 1 u 38 m	112KLPD: dbr-hfs: Burger krijgt onterecht sms / voicebommen 112	voicebom service opnieuw geactiveerd. RCA is gestart	1891	Prio 1
179447	KLPD	13-06-12 14:11	13-06-12 15:28	0 d 1 u 17 m	112KLPD: dbr-hfs: Burger krijgt onterecht sms / voicebommen 112	Het incident word in overleg met gesloten en gaat verder in Problem 1891	1891	Prio 1
179470	KLPD	14-06-12 11:13	15-06-12 08:44	0 d 21 u 31 m	112KLPD: dbr-hfs: grafische kaart post 22 defect	grafische kaart vervangen	Geen	Prio 2
179521	KLPD	16-06-12 10:58	16-06-12 12:28	0 d 1 u 29 m	112KLPD: dbr-hfs: Broadcast Indicator werkt niet meer. Betreft PE00	Newtel heeft de applicatie gestopt en gestart	Geen	Prio 2
179653	KLPD	20-06-12 10:25	20-06-12 11:07	0 d 0 u 42 m	112KLPD: dbr-odg: Lokatie informatie T-mobile komt niet aan sinds 20 juni	Proces aan T-mobile zijde herstart	Geen	Prio 2
179670	KLPD	21-06-12 05:22	21-06-12 06:15	0 d 0 u 52 m	112KLPD: dbr-hfs: bellers staan in de wacht terwijl er agents beschikbaar zijn.	LET-OP!! Bijlage niet naar klant communiceren/mailen! Alles weer OKE wé wachten op melding dat herstelwerkzaamheden gereed zijn.	Geen	Prio 2
179688	KLPD	21-06-12 08:08	22-06-12 20:26	1 d 12 u 18 m	112KLPD: dbr-hfs (PE00) Florin rapportage	opgeschonen van database.	Geen	Prio 3
179818	KLPD	27-06-12 10:06	27-06-12 14:36	0 d 4 u 29 m	112meld-dbr-hfs (PE00): Oproep komt binner, op toestel wat niet beschikbaar	afgesloten en gekoppeld aan probleem 1860	1860	Prio 1
179851	KLPD	28-06-12 08:52			112KLPD: dbr-odg (PE26): Gesprekken niet terug te luisteren in voice logger	KPN ingepland om op 02-07-12 IP adressen aan te passen. I.o.m. TB112 herpland naar 12 juli 2012	Geen	Prio 2
179869	KLPD	28-06-12 15:46	29-06-12 11:22	0 d 19 u 35 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen bellergegevens van T-mobile bellers	Digibox aangestuurd om proces (locatie services) te stoppen en weer op te starten.	Geen	Prio 3
179889	KLPD	29-06-12 20:05	29-06-12 21:25	0 d 1 u 20 m	112KLPD: dbr-hfs: extreem stil met meldingen op 112	Bij nader onderzoek geen verstoring geconstateerd.	Geen	Prio 2



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage periode: juni 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr:

Wijzigingen 112

Aantal:		5						
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen Incident	Geen Problems
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD aanvrg. OLAP installeren in 112 comm.syst. implementeren	FO: gegevens opslaan in CMS en AIC; Rep: Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is benoemd als restpoint.	Geen	Geen
76972	KLPD	Geregistreerd	09-12-11 13:42		112 REQ: Plaatsen en configureren Doventekst telefoon (DTT)	DTT oproepen komen nu uit op de DTT unit van 1TP (tabel 5), dit nav stellingen in de applicatie. Wordt een aparte DTT unit bv, tabel 6. Is tussenoplossing. Wordt met KPN in Beheeroverleg besproken.	Geen	Geen
77801	KLPD	Tijdelijk stopgezet	01-03-12 15:18		112 Aparte Skill t.b.v. aanname GMS	Aparte Skill voor specifieke aanname GMS posten (GMS intake). Op te pakken na gereed zijn van representatieve OTA	Geen	Geen
78660	KPNOR DERDE	Geregistreerd	26-04-12 08:54	14 Jun 12	112 Aanpassen / Verwijderen Hulpdienst Labels	Aanpassen / Verwijderen Hulpdienst Labels in de Communicatie Manager 1-2. Wordt meegenomen met opbouw nieuw platform.	Geen	Geen



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage periode: juni 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkkerweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 8

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-09-2010		112-Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	is 'known error'.	Single step transfer is de oplossing is echter niet geaccepteerd door KLPD. Oplossing is uitfasering Sopho's. Wacht nog op migratie RNM en KLPD.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade van Avaya.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease.	23-09-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade van Avaya.
1855	Uitbesteed	11-10-2011		112KLPD: dbr-hfs verminkte berichten doventelefoon.	Functie is via noodoplossing hersteld (omgeleid naar LTP-doven-telefoon).	Gebleken is dat de applicatie niet kan luisteren tijdens het doorgeven van karakters vanuit de Voiceportal naar de centralisten applicatie. Is een wijziging op het FO, testen op OTA zijn hiervoor noodzakelijk wordt na de Essential Upgrade opgepakt.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112KLPD: dbr-hf: LBS server stuurt dubbele requests naar de LBS server KPN-Mobile	Ong. 22% aan locatie/provider info wordt niet ontvangen in de 1-1-2 omgeving, m.n. KPN.	KPN geeft aan dat waarschijnlijk de Dot Net versie van de LBS server het probleem veroorzaakt. Hiervoor is een update nodig van Windows en Dot net versie op de LBS server. Opgelost in de Avaya Essential Upgrade van Avaya.
1860	Heropend	02-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar.	Het komt regelmatig voor dat centralisten in stand pauze of niet beschikbaar staan met hun telefoon er toch nog telefoontjes binnen.	Logfiles zijn beschikbaar.
1880	Uitbesteed	24-04-2012		112KLPD: dbr-hfs. Aankondigingston ontbreekt op hard- en softphone.		Nieuwe skill 'GMS: Intake' is gekoppeld aan 2 aparte accounts: aanname1 en aanname2. Geen aankondigingston hoorbaar bij binnenkomst van gesprek. KPN zal een change aanbieden om ton weer beschikbaar te maken.
1891	Uitbesteed	25-06-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112. Hierdoor ervaren 112 bellers onterecht overlast omdat deze teveel voicebommen krijgt.	Is in probleemanalyse-sessie besproken.

MDC Service Level Rapportage
Korps Landelijke Politie Diensten
Periode: juli 2012

“**1-1-2**
ALS ELKE
SECONDE TELT”



Service Level Rapportage
Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: juli 2012

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	15	Problemen 112:	8
Wijzigingen 112 KLPD:	4		

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen:	
Spraak Routing:	Communication Manager
Spraak Services:	Voiceportal
Agent Services:	Avaya Interaction Centre
	Application Enterprise Service
Voicelogging	
SMS-Gateway	

Contactinformatie:
Algemeen nummer Functioneel Beheer:
Algemeen mailadres Functioneel Beheer:
Contactpersoon SLM:



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten

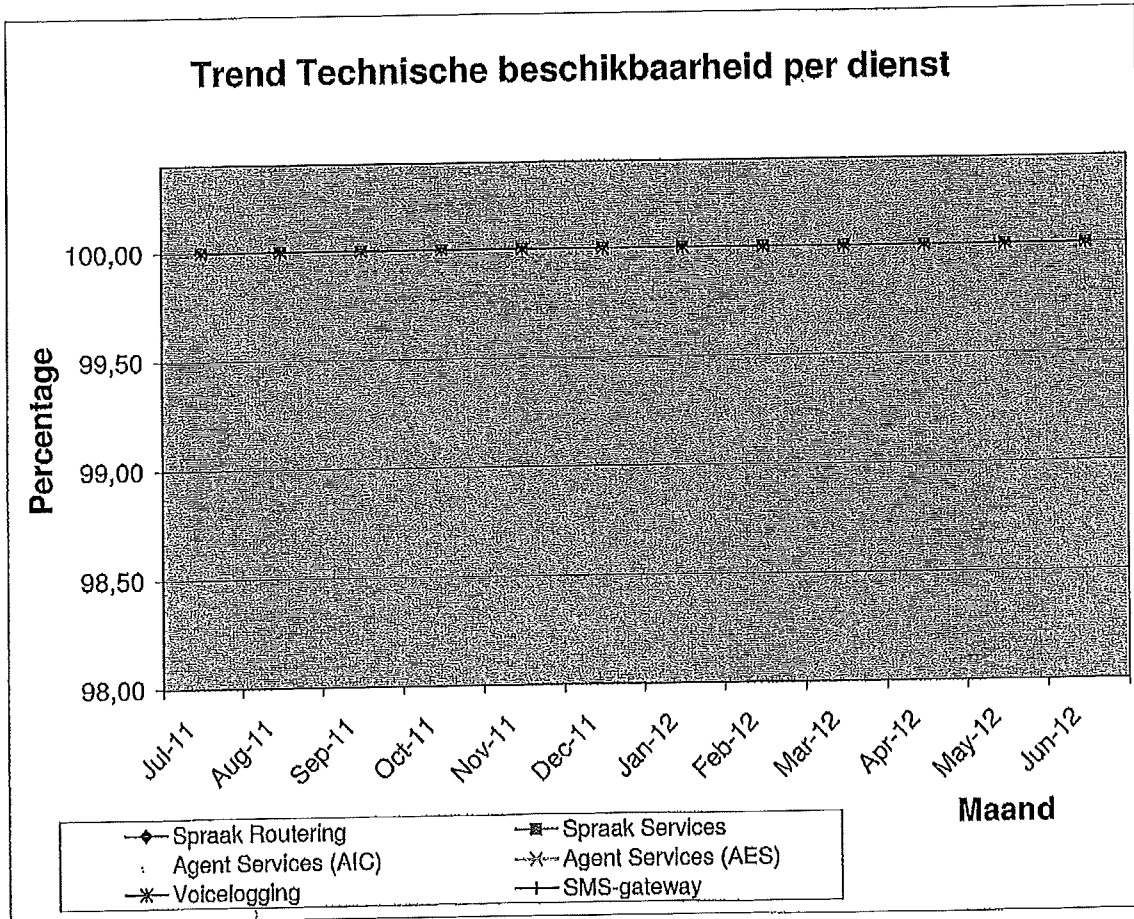
Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Rapportageperiode: Juli 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Servicetijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid (opgave KPN v/d maand voorgaand)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voicelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* visPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Overzicht Functieherstellijden volgt.



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: juli 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 15

Nr.	Meldde	Gevestigd	Afgesloten	Totaal duur (dagen:uren:min-sec)	Omschrijving	Oplissing	Probleem	Prioriteit
178541	KLPD	07-05-12 14:37			112KLPD: dbr-hfs- Locatie informatie Vodafone verkeerd	Ericsson heeft in opdracht van Vodafone sinds 15 mei een trace op het telefoonverkeer. Vodafone geeft nu aan alleen logfiles te hebben van max. 2 dagen.	Geen	Prio 3
179851	KLPD	29-06-12 08:52			112KLPD: dbr-od0 (PE26) Gesprekken niet terug te luisteren in voicelogger	KPN: IP-adressen aanpassen: BSD heeft de lijst met adressen van de Hoofdstraat ontvangen. Datum uitvoering enkele keren herpland.	Geen	Prio 2
179901	KLPD	01-07-12 11:21	03-07-12 12:43	2 d 1 u 21 m	112KLPD: dbr-hfs (PE00) Probleem met warm en koud doorzetten	Gateway vervangen - Klant heeft naar tevredenheid getest	Geen	Prio 1
179903	KLPD	01-07-12 13:22	01-07-12 19:37	0 d 6 u 14 m	112KLPD: dbr-od0 Op de uitwijk lopen de werkplekken vast	Mogelijk een netwerk probleem geweest maar dit is niet geheel duidelijk	Geen	Prio 1
179904	KLPD	01-07-12 21:53	02-07-12 13:31	0 d 15 u 38 m	112KLPD: dbr-od0 PE26 uitwijk- GIS wordt traag of word niet volledig	Bij onderzoek in orde	Geen	Prio 3
179922	KLPD	02-07-12 21:28	06-07-12 12:02	3 d 14 u 34 m	112KLPD: dbr-hfs warm doorverbinden naar Rotterdam gaat niet goed	Routing C-sig tussen ONE en NN (VANGNET) hersteld. Getest en in orde bevonden.	Geen	Prio 2
179939	KLPD	03-07-12 15:21	04-07-12 12:20	0 d 20 u 58 m	112KLPD: dbr-od0 (PE26) Gesprekken in de voicelogger worden doornelkaar	Services herstart	Geen	Prio 2
180065	KLPD	06-07-12 10:46	06-07-12 13:05	0 d 2 u 19 m	112KLPD: dbr-hfs; onterecht sms bommen verstuurd naar 06-xxxxxx	sms en voice bommen uitgezet door KPN/BSO	Geen	Prio 2
180075	KLPD	06-07-12 13:29	06-07-12 20:02	0 d 6 u 33 m	112KLPD: dbr-hfs; men ziet kortstondige gesprekken op de uitgaande Isdn 30 bundel	Zijn vermoedelijk allemaal uitgaande gesprekken van centralisten	Geen	Prio 2
180186	KLPD	10-07-12 15:50	11-07-12 11:22	0 d 19 u 32 m	112KLPD: dbr-hfs; Logfiles veiligstellen	de melding is te laat gekomen de log files waren overschreven / Jan gaat zorgen dat de oprator volgende keer F10 in drukt dan wordt er een copy gemaakt van de log file	Geen	Prio 2
180225	KLPD	12-07-12 06:39	12-07-12 13:56	0 d 7 u 17 m	112KLPD: dbr-odg- Bumicom voicelogger niet bereikbaar vanaf	recorder is gereboot	Geen	Prio 3
180272	KLPD	13-07-12 18:06	13-07-12 19:01	0 d 0 u 55 m	112KLPD: GIS informatie van T-mobile werkt niet	T-MOBILE heeft de verbindingen weer opnieuw opgezet en alles werkt weer na behoren	Geen	Prio 3
180432	KLPD	20-07-12 09:49	20-07-12 11:11	0 d 1 u 22 m	112KLPD: dbr-hfs - Opmerkelijk rustig op de 112 meldkamer KLPD	Het is gewoon rustig geen bijzonderheden	Geen	Prio 3
180449	KLPD	21-07-12 00:19	21-07-12 04:05	0 d 3 u 45 m	112KLPD: avaya clients en hardphone werken niet meer	Webservice op AIC, OSA gerestart	Geen	Prio 1
180522	KLPD	24-07-12 14:08	25-07-12 09:43	0 d 19 u 34 m	112KLP: Post 17 verbind niet goed door	Post werkt nu weer gewoon heeft mogelijk met de storing van gisteren te maken gehad op het ons netwerk NAWP	Geen	Prio 2



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: juli 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 8

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-09-2010		112: Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	is 'known error'.	Single step transfer is de oplossing is echter niet geaccepteerd door KLPD. Oplossing is uitfasering Sopho's. Wacht nog op migratie RNM en KLPD.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1855	Uitbesteed	11-10-2011		112KLPD: dbr-hfs verminkte berichten doventelefoon	Functie is via noodoplossing hersteld (omgeleid naar LTP-doven-telefoon).	Gebleken is dat de applicatie niet kan luisteren tijdens het doorgeven van karakters vanuit de Voiceportal naar de centralisten applicatie. Is een wijziging op het FO, testen op OTA zijn hiervoor noodzakelijk, na de Essential Upgrade opgepakt.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112KLPD: dbr-hf LBS server stuurt dubbele requests naar de LBS server KPN-Mobile	Ong. 22% aan locatie/provider-info wordt niet ontvangen in de 1-1-2 omgeving, m.n. KPN.	KPN geeft aan dat waarschijnlijk de Dot Net versie van de LBS server het probleem veroorzaakt. Hiervoor is een update nodig van Windows en Dot net versie op de LBS server. Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1860	Heropend	02-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Het komt regelmatig voor dat centralisten in stand pauze of niet beschikbaar staan, er toch nog telefoontjes binnen komen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1880	Uitbesteed	24-04-2012		112KLPD: dbr-hfs - Aankondigingstoon ontbreekt op hard- en softphone.	Nieuwe skill 'GMS Intake' is gekoppeld aan 2 aparte accounts: aanname1 en aanname2. Geen aankondigings toon hoorbaar bij binnenkomst van gesprek.	KPN zal een change aanbieden om toon weer beschikbaar te maken. Dit wanneer de OTA beschikbaar is (is een wijziging binnen de applicatie).
1891	Uitbesteed	25-06-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112: Hierdoor ervaren 112 bellers onterecht overlast omdat deze teveel voicebommen krijgt.	De probleemanalyse-sessie geeft wel verklaring waarom het mis gaat, nog niet de oorzaak. Heeft wel gewerkt is verder in onderzoek bij KPN.



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: juli 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		4						Geen	Geen
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen Incident	Geen Problems	
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD aanvrg.OLAP Installeren in 112 comm.syst. configureren	FO: gegevens opslaan in CMS en AIC Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing) is benoemd als restpunt	Geen	Geen	
76972	KLPD	Geregistreerd	09-12-11 13:42		112 RFQ Plaatsen en configureren Doventekst telefoon (DTT)	Is tussenoplossing. DTT oproepen komen nu uit op de DTT unit van LTP (tafel 5), dit nav. storngen in de applicatie. Wordt een aparte DTT unit idv tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar dedicated voor de DTT 1-1-2. De herrotering vanuit de CM zal naar dat nummer worden gemaakt, waardoor de DTT 1-1-2 en de DTT LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen	
77801	KLPD	Tijdelijk stopgezet	01-03-12 15:18		112 Aparte Skill t.b.v. aanname GMS	Aparte Skill voor specifieke aanname GMS posten (GMS Intake). Op te pakken na gereed zijn van representatieve OTA.	Geen	Geen	

MDC Service Level Rapportage
Korps Landelijke Politie Diensten
Periode: augustus 2012

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: augustus 2012

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telhr.:

Informatieblad

Incidenten/ Wijzigingen

Incidenten 112 KLPD:	11	Problems 112:	8
Wijzigingen 112 KLPD:	6		

Offertes

Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen:

Spraak Routing:	Communication Manager
Spraak Services:	Voiceportal
Agent Services:	Avaya Interaction Centre
	Application Enterprise Service
Voicelogging	
SMS-Gateway	

Contactinformatie

Algemeen nummer Functioneel Beheer:
Algemeen mailadres Functioneel Beheer:
Contactpersoon SLM:

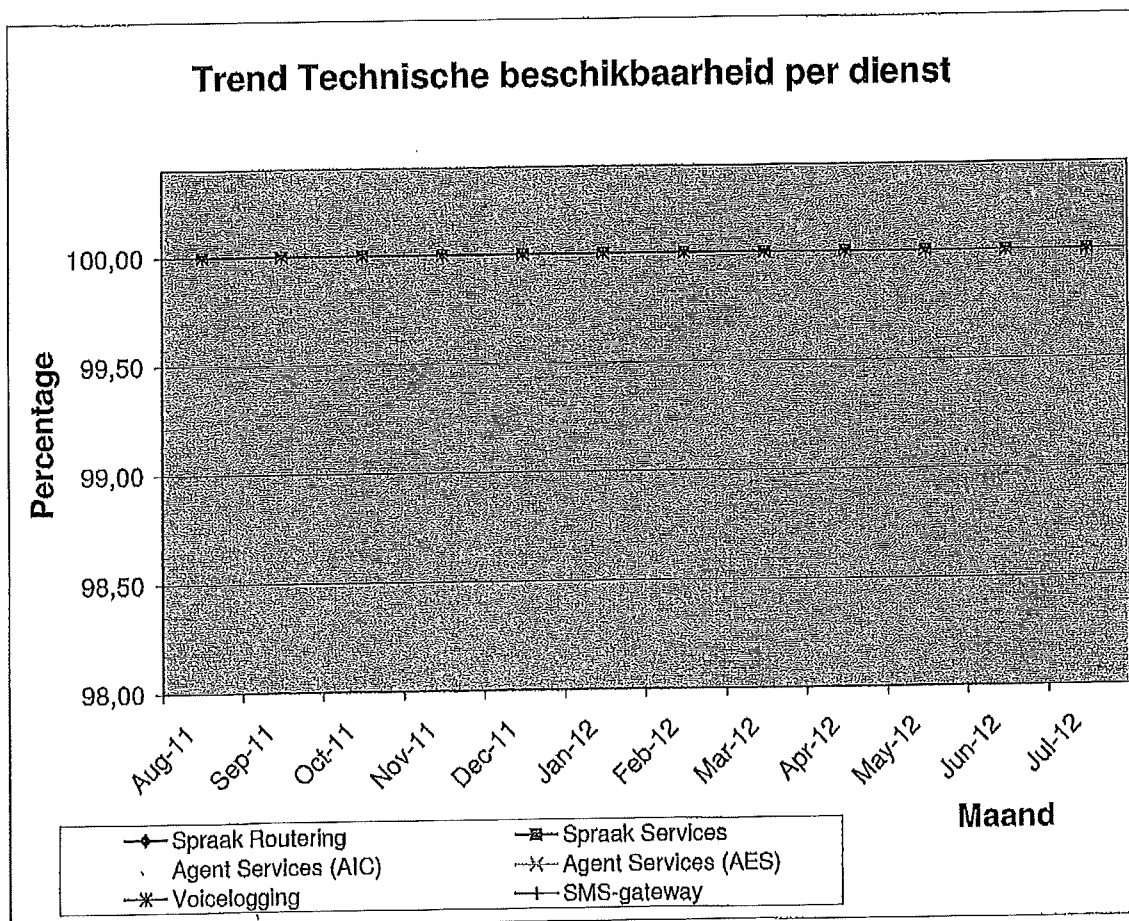


Rapportageperiode: augustus 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	ServiceTijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid* (opgave KPN v/d maand vóór/na)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voicelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* vlsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Overzicht Functieherstellijden volgt.

Incidenten 112

Aantal: 11

Nr.	Meldor	Gevestigd	Afgesloten	Totale duer (dagen:uren: min:sec)	Omschrijving	Oplissing	Probleem	Prioriteit
178541	KLPD	07-05-12 14:37			112KLPD: dbr-hfs - Locatie informatie Vodafone verkeerd	Ericsson heeft in opdracht van Vodafone sinds 15 mei een trace op het telefoonverkeer. Vodafone geeft nu aan alleen logfiles te hebben van max. 2 dagen.	Geen	Prio 3
179651	KLPD	28-06-12 08:52	28-08-12 11:14	61 d 2 u 22 m	112KLPD: dbr-od0 (PE26). Gesprekken niet terug te luisteren in voicelogger	Afsluiting BSD: Engineer heeft alles onderzocht en met de gebruiker afgestemd, verder zijn er enkele IP adressen aangepast in overleg met TB112.	Geen	Prio 2
180783	KLPD	02-08-12 07:29	07-08-12 09:48	5 d 2 u 18 m	112meld-dbr-hfs (PE00): probleem met koud doorzetten via CALME	Niet reproduceerbaar	Geen	Prio 3
180880	KLPD	07-08-12 07:50	07-08-12 11:10	0 d 3 u 19 m	112meld-dbr-hfs (PE00): Avaya TST 25039 is niet uit te loggen	Bij onderzoek was het probleem verdwenen	Geen	Prio 2
180990	KLPD	11-08-12 21:58	12-08-12 00:30	0 d 2 u 31 m	112KLPD: dbr-hfs lange wachttijd naar Den Haag	Tijdens onderzoek verder geen afwijkingen kunnen vinden, geen verklaring voor gemiste oproepen. Het verkeersbeeld namelijk 4 op de hoofdstraat en 14 oproepen op de uitwijk is wellicht niet gebruikelijk zoals de supervisor aangeeft, maar kan voorkomen. NB: omschrijving en eerste informatie in informatieveld van Ramon Sami zijn onduidelijk.	Geen	Prio 2
180993	KLPD	12-08-12 07:15	22-08-12 09:34	10 d 2 u 19 m	112KLPD: dbr-hfs verschil in inkomend verkeer op a en b bundel	Een te groot aanbod van voor het aantal beschikbare agenten waardoor de wachttijden opliepen	Geen	Prio 2
181073	KLPD	14-08-12 19:58	14-08-12 21:15	0 d 1 u 17 m	112KLPD: dbr-hfs diverse centralisten hebben grijze buttons, vertraagde meldteksten	Reboot 8 tal werkplekken	Geen	Prio 1
181093	KLPD	15-08-12 17:11	15-08-12 19:36	0 d 2 u 25 m	112KLPD: dbr-hfs problemen met koud doorverbinden	Niet reproduceerbaar	Geen	Prio 2
181158	KLPD	20-08-12 10:10	21-08-12 17:21	1 d 7 u 11 m	112KLPD: dbr-hfs Koud doorverbinden naar Den Bosch komt uit in Tilburg	Niet reproduceerbaar, lijkt toch op een gebruikersfout	Geen	Prio 2
181389	KLPD	29-08-12 11:06	30-08-12 08:48	0 d 21 u 41 m	112KLPD: dbr-hfs koud doorverbinden Den Haag bij 2tal centralisten grijze knop	Klant laten weten (Info TB112) dat na de essential upgrade van 8 oktober dit niet meer voorkomt we kunnen sluiten Ramon op de hoogte	Geen	Prio 2
181435	KLPD	30-08-12 20:16	31-08-12 00:59	0 d 4 u 42 m	112KLPD: dbr-hfs centralisten uit systeem en niet meer op de softphone	Database fout, is weer ge enabled.	Geen	Prio 2



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: augustus 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 OdiJKerweg 19
 Drieberaen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal: 6								
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen Incident	Geen Problems
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD aanvrg OLAP installeren in 112 communicatie implementeren	FO: gevehs opslaan in CMS en AIC Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is benoemd als restbuut.	Geen	Geen
76972	KLPD	Uitvoeringsfase	09-12-11 13:42		112 RFQ Plaatsen en configureren Doventekst-telefoon (DTT)	Is tussenoplossing. DTT oproepen komen nu uit op de DTT unit van LTP (tafel 5), dit nav storingen in de applicatie. Wordt een aparte DTT unit bv tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar dedicated voor de DTT 1-1-2. De herrotering vanuit de CM zal naar dat nummer worden gemaakt, waardoor de DTT 1-1-2 en de DTT LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
77801	KLPD	Tijdelijk stopgezet	01-03-12 15:18		112 Aparte Skill tb.v. aanname GMS	Aparte Skill voor specifieke aanname GMS posten (GMS Intake). Op te pakken na gereed zijn van representatieve OTA.	Geen	Geen
79702	KPNOR DERDE SK	Afgesloten	21-08-12 09:55	17-09-12 12:01	112 KPN RFC112-0012 Callflow aanpassen skill GMS implementeren aankondigingstoon	Call flow aanpassen van skill GMS voor implementeren aankondigingstoon.	Geen	1880
79703	KPNOR DERDE SK	Afgesloten	21-08-12 10:18	17-09-12 12:05	112 KPN RFC112-0012 Implementatie extra systeemparemeter voice-bom; afhandeling	Let op het KPN changenummer RFC112-0012 bestaat dus uit 2 wijzigingen.	Geen	1891



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten

Rapportage

periode: augustus 2012

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkeweg 19

Driebergen

Telnr.:

Problems

Aantal: 8

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-09-2010		112 - Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	Is 'known error'.	Single step transfer is de oplossing; is echter niet geaccepteerd door KLPD. Oplossing is uitfasering Sopho's. Wacht nog op migratie KLPD.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1855	Uitbesteed	11-10-2011		112KLPD: dbr-hfs verminkte berichten doventelefoon	Functie is via noodoplossing hersteld (omgeleid naar LTP-doven-telefoon)	Gebleken is dat de applicatie niet kan luisteren tijdens het doorgeven van karakters vanuit de Voiceportal naar de centralisten applicatie. Is een wijziging op het FO, testen op OTA zijn hiervoor noodzakelijk; na de Essential Upgrade opgepakt.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112KLPD: dbr-hf LBS server stuurt dubbele requests naar de LBS server KPN-Mobile	Ong. 22% aan locatie/provider-info wordt niet ontvangen in de 1-1-2 omgeving; m.n: KPN.	KPN geeft aan dat waarschijnlijk de Dot Net versie van de LBS server het probleem veroorzaakt. Hiervoor is een update nodig van Windows en Dot net versie op de LBS server. Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1860	Heropend	02-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Het komt regelmatig voor dat centralisten in stand pauze of niet beschikbaar staan, er toch nog telefoontjes binnen komen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1880	Voorstel tot wijziging	24-04-2012		112KLPD: dbr-hfs Aankondigingstoon ontbreekt op hard- en softphone.	Nieuwe skill 'GMS: Intake' is gekoppeld aan 2 aparte accounts aanname1 en aanname2. Geen aankondigings toon hoorbaar bij binnenkomst van gesprek.	Change 79702 om toon weer beschikbaar te maken uitgevoerd op 17-09-2012.
1891	Voorstel tot wijziging	25-06-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112. Hierdoor ervaren 112 bellers onterecht overlast omdat deze teveel voicebommen krijgt.	Change 79703; Implementatie extra systeemparameter voice-bom afhandeling uitgevoerd op 17-09-2012.

MDC Service Level Rapportage
Korps Landelijke Politie Diensten
Periode: september 2012

“**1-1-2**
ALS ELKE
SECONDE TELT,”



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: september 2012

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen	
Incidenten 112 KLPD: 17	Problemen 112: 8
Wijzigingen 112 KLPD: 7	

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen:	
Spraak Routing:	Communication Manager
Spraak Services:	Voiceportal
Agent Services:	Avaya Interaction Centre
	Application Enterprise Service
Voice logging	
SMS-Gateway	

Contactinformatie:
Algemeen nummer Functioneel Beheer:
Algemeen mailadres Functioneel Beheer:
Contactpersoon SLM:

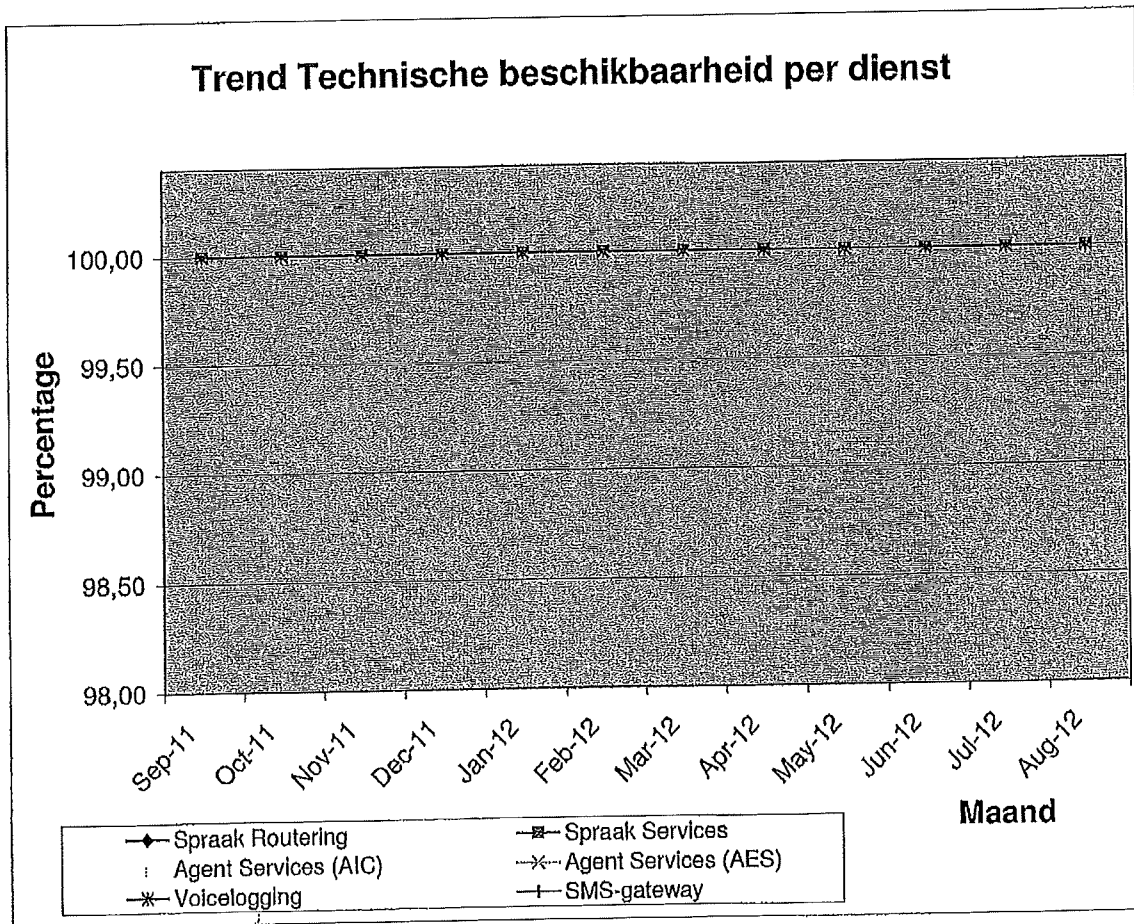


Rapportageperiode: september 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Service tijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid* (opgave KPN v/d maand voorafgaand)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voicelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* visPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Overzicht Functieherstellijden volgt.



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: september 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijsenweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 17

№	Meldings	Geregistreerd	Afgesloten	Totale tijd (bezoeken / min:sec)	Omschrijving	Oplossing	Oplossing	Prioriteit
178541	KLPD	07-05-12 14:37	05-10-12 12:04	150 d 21 u 26 m	112KLPD: dbr-hfs - Locatie informatie: Vodafone verkeerd	Ericsson heeft in opdracht van Vodafone sinds 15 mei een trace op het telefoonverkeer. Vodafone geeft nu aan alleen logfiles te hebben van max. 2 dagen. Geen oplossing / sla met Vodafone.	Geen	Prio 3
181593	KLPD	05-09-12 16:00	05-09-12 22:51	0 d 6 u 50 m	112KLPD: dbr-hfs - Terugval van 112 gesprekken uit RNM	Terugval is software matig eruit gehaald door de KPN man aan de kant van de 112 centrale in Driebergen.	Geen	Prio 2
181525	KLPD	07-09-12 01:36	07-09-12 10:56	0 d 9 u 19 m	112KLPD: dbr-hfs - Terugval van 112 gesprekken uit MKN/BBN	Parameters aangepast van de VPN. Er wordt door project 112 geïnventariseerd welke regio's de parameters nog verkeerd staan. Daarna volgt een plan in een change request.	Geen	Prio 2
181593	KLPD	10-09-12 13:15	12-09-12 13:07	1 d 23 u 52 m	112KLPD: dbr-hfs, oranje led harddisk GISserver 1a brandt	Harddisk vervangen	Geen	Prio 3
181798	KLPD	14-09-12 14:02	18-09-12 15:44	4 d 1 u 41 m	112KLP: dbr-hfs 112 werkstation post2 geeft een zwart scherm	Spanning 220 V van de apparatuur en er weer op. Alles werkt weer.	Geen	Prio 3
181905	KLPD	15-09-12 09:24	15-09-12 20:49	0 d 11 u 25 m	112KLPD: GIS informatie van T-mobile komt niet binnen	locatie-plaatsen-bestand opnieuw handmatig geladen door T-Mobile	Geen	Prio 2
181814	KLPD	16-09-12 08:59	16-09-12 11:07	0 d 2 u 8 m	112KLPD: dbr-hfs wederom geen Gis informatie	Wederom een leeg mastenbestand bij T-Mobile. Dit hebben ze weer hersteld	Geen	Prio 3
181998	KLPD	24-09-12 08:10	24-09-12 10:44	0 d 2 u 34 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 post 27 blijft hangen bij opstarten in de bios	Engineer heeft Harddisk verwijderd en weer teruggeplaatst waarna post 27 goed opstartte. Dit is een aantal maal gedaan en geen problemen meer gehad.	Geen	Prio 3
182047	MDC-BEH	26-09-12 12:40	26-09-12 17:19	0 d 4 u 39 m	112meld-dbr-hfs (PE00): Er zijn geen lokatie gegevens KPN en Vodafone	Reset van de interface door Vodafone	Geen	Prio 2
182056	KLPD	26-09-12 21:58	27-09-12 13:00	0 d 15 u 2 m	112meld-dbr-hfs (PE00): Er zijn geen lokatie gegevens KPN en Vodafone	Lijn voor lokatie informatie gegevens was ten onrechte gemigreerd door KPN. Dit hebben ze hersteld	Geen	Prio 2
182077	MDC-BEH	27-09-12 16:58	27-09-12 17:19	0 d 0 u 14 m	112kpd: dbr-hfs NOC KPN geeft door dat beantwoorde verkeer naar 20% gedaald is	Niet reproduceerbaar	Geen	Prio 3
182085	KLPD	28-09-12 06:41	03-10-12 14:19	5 d 7 u 37 m	112KLPD: honderd maal dezelfde oproep	is éénmalig voorgekomen. Daar het om een Engels nr. gaat is het nr moeilijk of niet te traceren map call gesloten i.s.m. TB112	Geen	Prio 3
182087	KLPD	28-09-12 07:20	28-09-12 12:35	0 d 5 u 14 m	112KLPD: dbr-hfs: CPA loopt op meerdere posten vast	Storing verdwenen	Geen	Prio 2
182094	KLPD	28-09-12 11:29	28-09-12 13:41	0 d 2 u 11 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen GIS-gegevens	Gisteren opgelost door modem uit te zetten op de redundante lijn	Geen	Prio 2
182095	KLPD	28-09-12 11:31	04-10-12 14:24	6 d 2 u 52 m	112KLPD: dbr-hfs: Koud doorverbinden lukt niet	onbekend	Geen	Prio 3
182119	KLPD	30-09-12 16:42	04-10-12 09:39	3 d 16 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs, men kan geen calls koud doorzetten naar Rotterdam	Onbekend. Datarecords zijn overschreden.	Geen	Prio 2
182120	KLPD	30-09-12 16:55	30-09-12 18:25	0 d 1 u 30 m	112KLPD: dbr-hfs gesprek doorzetten heeft vertraging	Microfoon op het toestel stond uit gedrukt	Geen	Prio 2



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: september 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		7						
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen Incident	Geen Problems
7077	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD: aanvrg. OLAP installeren in 112 comm. svst: implementeren	FO: gevens. opslaan in CMS en AIC Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is hernoemd als restaut.	Geen	Geen
76972	KLPD	Uitvoeringsfase	09-12-11 13:42		112 RFQ Plaatsen en configureren: Doventekst telefoon (DTT)	Is tussenoplossing: DTT oproepen komen nu uit op de DTT unit van LTP (tafel 5) dit nav. storingen in de applicatie. Wordt een aparte DTT unit (bv. tafel 6). Er komt een buitenlijn beschikbaar dedicated voor de DTT 1-1-2. De herrotering vanuit de CM zal naar dat nummer worden gemaakt, waardoor de DTT 1-1-2 en de DTT LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
77801	KLPD	Tijdelijk stopgezet	01-03-12 15:18		112 Aparte Skill t.b.v. aanname GMS	Aparte Skill voor specifieke aanname GMS posten (GMS Intake). Op te pakken na gereed zijn van representatieve OTA.	Geen	Geen
79702	KPNOR DERDE SK	Afgesloten	21-08-12 09:55	17-09-12 12:01	112 KPN RFC112-0012: Callflow: aanpassen skill GMS implementeren aankondigingstoon	Call flow aanpassen van skill GMS voor implementeren aankondigingstoon	Geen	1880
79703	KPNOR DERDE SK	Afgesloten	21-08-12 10:18	17-09-12 12:05	112 KPN RFC112-0012: Implementatie: extra systeemparaameter, voice-bom afhandeling	Let op het KPN changenummer RFC112-0012 bestaat dus uit 2 wijzigingen.	Geen	1891
79843	KPNOR DERDE SK	Uitvoeringsfase	07-09-12 13:30		112 KPN: 20120903: Uitvoeren GIT test	Het uitvoeren van deze test is onderdeel van het Proces-voorstel voor het opheffen van de Freeze op werkzaamheden in het GIT.	Geen	Geen



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: september 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 8

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-09-2010		112-Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	is 'known error'.	Single step transfer is de oplossing is echter niet geaccepteerd door KLPD; Oplossing is uitfasering Sopho's. Wacht nog op migratie KLPD.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1855	Uitbesteed	11-10-2011		112KLPD: dbr-hfs verminkte berichten doventelefoon.	Functie is via noodoplossing hersteld (omgeleid naar LTP-doven-telefoon).	Gebleden is dat de applicatie niet kan luisteren tijdens het doorgeven van karakters vanuit de Voiceportal naar de centralisten applicatie. Is een wijziging op het FO, testen op OTA zijn hiervoor noodzakelijk; na de Essential Upgrade opgepakt.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112KLPD: dbr-hf: LBS server stuurt dubbele requests naar de LBS server KPN-Mobile.	Ong. 22% aan locatie/provider-info wordt niet ontvangen in de 1-1-2 omgeving, m.n.: KPN.	KPN geeft aan dat waarschijnlijk de Dot Net versie van de LBS server het probleem veroorzaakt. Hiervoor is een update nodig van Windows en Dot net versie op de LBS server. Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1860	Heropend	02-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar.	Het komt regelmatig voor dat centralisten in stand pauze of niet beschikbaar staan, er toch nog telefoontjes binnen komen.	ITB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1880	Voorstel tot wijziging	24-04-2012		112KLPD: dbr-hfs: Aankondigingston ontbreekt op hard- en softphone.	Nieuwe skill: GMS-Intake is gekoppeld aan 2 aparte accounts: aanname1 en aanname2. Geen aankondigings toon hoorbaar bij binnenkomst van gesprek.	Change 79702 om toon weer beschikbaar te maken uitgevoerd op 17-09-2012.
1891	Voorstel tot wijziging	25-06-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom.	Burger krijgt ontbrekend sms-voicebommen van 112. Hierdoor ervaren 112-bellers ontbrekend overlast omdat deze te veel voicebommen krijgt.	Change 79703, Implementatie extra systeemparameter voice-bom afhandeling uitgevoerd op 17-09-2012.

MDC Service Level Rapportage
Korps Landelijke Politie Diensten
Periode: oktober 2012

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: oktober 2012

Meldkamer Diensten Centrum
OdiJKerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	17	Problems 112:	8
Wijzigingen 112 KLPD:	7		

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen:

Spraak Routing:	Communication Manager
Spraak Services:	Voiceportal
Agent Services:	Avaya Interaction Centre
	Application Enterprise Service
Volcelogging	
SMS-Gateway	

Contactinformatie

Algemeen nummer Functioneel Beheer: |
Algemeen mailadres Functioneel Beheer: |
Contactpersoon SLM: |

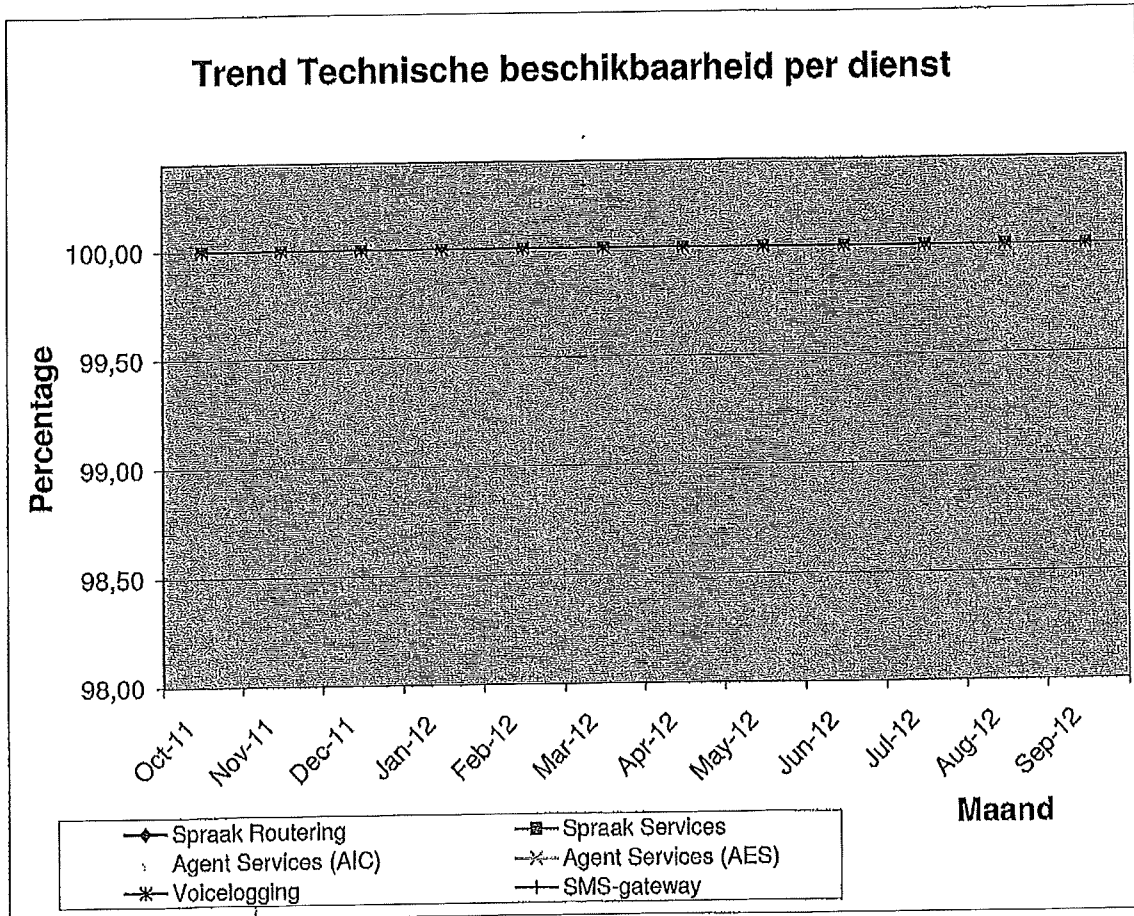


Rapportageperiode: oktober 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Service tijd	Norm Beschikbaarheid	Technische Beschikbaarheid* (opgave KPN v/d maand voorafgaand)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voicelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* vtsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Overzicht Functieherstellijden volgt.



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: oktober 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telefoon:

Incidenten 112

Aantal: 17

Nr.	Melders	Geregistreerd	Afgesloten	Totaal uren (gespreken min:sec)	Omschrijving	Oorzaak	Probleem	Prioriteit
182227	KLPD	04-10-12 09:49	09-10-12 10:49	5 d 0 u 59 m	112KLPD: dbr-hfs PE00: Tafel 27 blijft in BIOS hangen	Harde schijf vervangen en cd rom los gekoppeld	1900	Prio 3
182284	KLPD	06-10-12 06:56	06-10-12 10:01	0 d 3 u 5 m	112KLPD: dbr-hfs - 5 minuten geen 1-1-2 verkeer ontvangen	Geen problemen geconstateerd	Geen	Prio 2
182285	MDC-BEH	06-10-12 09:30	08-10-12 15:28	2 d 5 u 57 m	112KLPD: dbr-odg: geen verbinding florinwebserver	Ruimte vrijgemaakt op de harde schijf	Geen	Prio 3
182365	KLPD	10-10-12 10:01	11-10-12 13:50	1 d 3 u 49 m	112KLPD: dbr-hfs powerplay er uit: geldapt gaarne onderzoek	In de logfiles geen oorzaak terug te vinden. Oorzaak is een tijdsync, waardoor het gesprek een begintijd heeft die later is dan de eindtijd	Geen	Prio 3
182548	KLPD	17-10-12 15:14	19-10-12 10:23	1 d 19 u 9 m	112KLPD: dbr-hfs wel gesprekken bij niet beschikbaar	Na reboot niet meer voorgekomen	Geen	Prio 3
182549	KLPD	17-10-12 15:15	19-10-12 10:24	1 d 19 u 9 m	112KLPD: dbr-hfs geen gegevens bij terug van meldkamer	Na reboot niet meer voorgekomen	Geen	Prio 3
182568	KLPD	18-10-12 15:24	18-10-12 19:37	0 d 4 u 13 m	112KLPD: dbr-hfs - Geen GIS gegevens T-Mobile bellers	Herstart koppeling door T-Mobile	Geen	Prio 3
182594	KLPD	19-10-12 16:30	19-10-12 17:44	0 d 1 u 14 m	112KLPD: dbr-hfs - Geen GIS gegevens T-Mobile bellers	Koppeling herstart	Geen	Prio 3
182604	KLPD	20-10-12 05:28	21-10-12 03:21	0 d 21 u 52 m	112KLPD: db-hfs de NAWP server is down naar alle regio's	ONE netwerkkaart vervangen	Geen	Prio Major
182614	KLPD	22-10-12 00:35	22-10-12 13:22	0 d 12 u 46 m	112KLPD: db-hfs de NAWP server is down naar meerdere regio's	Vervanging van de MDA kaart op de KPN backbone binnen het ONE-netwerk	Geen	Prio 1
182626	KLPD	22-10-12 13:28	24-10-12 13:30	2 d 0 u 2 m	112KLPD: dbr-hfs: 2 telefoontjes naar Middelburg gemist	Middelburg door Zeeland gebeld dat ze bij de volgende oproepen een dode lijn hadden toen ze opnamen: Is bij onderzoek in orde	Geen	Prio 2
182650	MDC-BEH	23-10-12 12:16	23-10-12 14:42	0 d 2 u 26 m	112KLPD: dbr-hfs agent interface down	Op beide routers de melding Updown interface gigabit changed state to down. Verkeer over de lange route blijft gegarandeerd. Beschadigde glasvezel hersteld	Geen	Prio 2
182780	KLPD	28-10-12 02:20	28-10-12 03:23	0 d 1 u 2 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen powerplay meer te gebruiken op plek chef van	Betrof schakeling van de wintertijd	Geen	Prio 2
182783	KLPD	28-10-12 04:55	28-10-12 06:12	0 d 1 u 17 m	112KLPD: dbr-hfs: Doorverbinden CPA: Utrecht verloopt moeizaam	Volgens KPN lgt het aan de regio Utrecht. Met de melder is contact geweest en de melding kan worden gesloten. UTR zal zelf benodigde actie ondernemen.	Geen	Prio 2
182825	MDC-BEH	30-10-12 15:44	31-10-12 15:50	1 d 4 u 5 m	112KLPD: dbr-hfs doorverbinden naar ZaWa PE13 gaat niet goed	1 nummer gaf problemen	Geen	Prio 2
182847	KLPD	31-10-12 08:40	01-11-12 00:19	0 d 15 u 39 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Softphone is gecrashed	Overgeschakeld naar Calamiteitenmodus. G-LAN kaart G650 vervangen, bij het vervangen heeft KPN echter de verkeerde procedure gebruikt bij het laten afvloeien van het verkeer	Geen	Prio 1
182882	KLPD	31-10-12 23:38			112KLPD: 112meld-dbr-odg: records niet terug te luisteren in powerplay	Vanuit de uitwijklocatie Driebergen is wel op de Buntcom in te loggen, maar er zijn geen records om terug te luisteren	Geen	Prio 3



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: oktober 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal: 7									
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Generel Incident	Generel Problems	
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112-KLPD aanvrg. OLAP installeren in 112 nummer voor incidenten	FO: gevens opslaan in CMS en AIC Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is benoemd als resuim	Geen	Geen	
76972	KLPD	Uitvoeringfase	09-12-11 13:42		112-RFO Plaatsen en configureren Doventekst telefoon (DTT)	Is tussenoplossing. DTT oproepen komen nu uit op de DTT unit van LTP (tafel 5), dit rnv storingen in de applicatie. Wordt een aparte DTT unit, tlv tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar dedicated voor de DTT 1-1-2. De herrotering vanuit de CM zal naar dat nummer worden gemaakt, waardoor de DTT 1-1-2 en de DTT LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen	
77801	KLPD	Tijdelijk stopgezet	01-03-12 15:18		112 Aparte Skill t.b.v. aanname GMS	Aparte Skill voor specifieke aanname GMS posten (GMS Intake). Op te pakken na gereed zijn van representatieve OTA.	Geen	Geen	
78897	KPNOR DERDE SK	Tijdelijk stopgezet	23-05-12 13:07		112 KPN RFC112-002 aanpas Regio FO tlv een backup scenario van GW voor 7 MKs	Het huidige FO voorziet niet in een backup scenario bij uitval verbindingen tussen de regionale GW en main servers te Rt en Ah. Bij overschakelen naar alternatief (Ah of lokaal), worden de centralisten uitgelogd.	Geen	Geen	
78898	KPNOR DERDE SK	Tijdelijk stopgezet	23-05-12 13:36		112 KPN RFC112-001 Regio Blokkeren kies 1 bij incident in Regionetwerk	Bij incidenten in het ONE-netwerk of de Avaya Regio gateway, is het niet wenselijk om calls vanuit 112-KLPD door te kunnen verbinden naar de regio's via kies 1. Er is geen actieve signalering dat er een incident is.	Geen	Geen	
79843	KPNOR DERDE	Afgesloten	07-09-12 13:30	18-10-12 10:06	112 KPN 20120903 Uitvoeren GIT test	Het uitvoeren van deze test is onderdeel van het Proces voorstel voor het opheffen van de freeze op werkzaamheden in het GIT.	Geen	Geen	



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage periode: oktober 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebarren
 Telnr.:

Problems

Aantal: 8

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-09-2010		112 - Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	Is 'known error'.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu KLPD gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1855	Uitbesteed	11-10-2011		112KLPD: dbr-hfs verminkte berichten doventelefoon	Functie is via noodoplossing hersteld (omgeleid naar LTP-doven-telefoon)	Gebleken is dat de applicatie niet kan luisteren tijdens het doorgeven van karakters vanuit de Voiceportal naar de centralisten applicatie. Is een wijziging op het FO; testen op OTA zijn hiervoor noodzakelijk, na de Essential Upgrade opgepakt.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112KLPD: dbr-hf: LBS server stuurt dubbele requests naar de LBS server KPN-Mobile	Ong. 22% aan locatie/provider info wordt niet ontvangen in de 112 omgeving; min: KPN	KPN geeft aan dat waarschijnlijk de Dot Net versie van de LBS server het probleem veroorzaakt. Hiervoor is een update nodig van Windows en Dot net versie op de LBS server. Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1860	Heropend	02-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Het komt regelmatig voor dat centralisten in stand pauze of niet beschikbaar staan; er toch nog telefoontjes binnen komen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1880	Opgelost in nieuwe swrelease	24-04-2012		112KLPD: dbr-hfs - Aankondigingston ontbreekt op hard- en softphone.	Nieuwe skill 'GMS intake' is gekoppeld aan 2 aparte accounts: aaname1 en aaname2. Geen aankondigings toon hoorbaar bij binnenkomst van gesprek.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-06-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112. Hierdoor ervaren 112 bellers onterecht overlast omdat deze teveel voicebommen krijgt.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade.

MDC Service Level Rapportage
Korps Landelijke Politie Diensten
Periode: november 2012

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT,



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: november 2012

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkerweg 19
Drifebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	49	Problems 112:	8
Wijzigingen 112 KLPD:	18		

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen:	
Spraak Routing:	Communication Manager
Spraak Services:	Voiceportal
Agarit Services:	Avaya Interaction Centre
	Application Enterprise Service
Vocelogging	
SMS-Gateway	

Contactinformatie:
Algemeen nummer Functioneel Beheer:
Algemeen mailadres Functioneel Beheer:
Contactpersoon SLM:



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Rapportageperiode: november 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Service tijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid* (opgave KPN i/d maand voorafgaand)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voice logging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* vtsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkweg 19

Driebergen

Telnr.:

Rapportageperiode: november 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Servicetijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid (opgave KPN v/d maand voorafgaand)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voice logging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* visPN gaat berekening
beschikbaarheid zelf
uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periodes: november 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 OdiJKweg 19
 Driebergen
 Telnr.1

Incidenten 112

Aantal: 49

№	Meldt	Geopend	Gesloten	Totale duur (dagen:uren:min:sec)	Omschrijving	Oplossing	Oplossing	Prioriteit
182882	KLPD	31-10-12 23:38	05-12-12 12:57	34 d 13 u 18 m	112KLPD: 112meld-dbr-od - records niet terug te luisteren in powerplay	Supervisor rechten zijn aangepast	Geen	Prio 3
182886	MDC-SEH	01-11-12 00:27	01-11-12 13:21	0 d 12 u 54 m	112KLPD: dbr-hfs, na migratie problemen met terugvalverkeer.	VDN nummers op schonen	Geen	Prio 3
182898	KLPD	01-11-12 09:33	02-11-12 09:43	1 d 0 u 9 m	112 KLPD post 24 vastgelopen	Er zijn geen logfiles vastgesteld van dit toestel en ook op de server heeft Newtel geen logfile kunnen vinden omtrend het vastlopen van de werkplek. Newtel adviseert om de logfiles van windows te laten onderzoeken. Dit aan KLPD meegedeeld.	Geen	Prio 3
182922	KLPD	02-11-12 10:31	02-11-12 16:51	0 d 6 u 20 m	112meld-dbr-hfs (PE00) men kan niet inloggen op de lCmanager	Het beheer account dat werkt niet men moet inloggen onder een eigen account en de avaya engineer heeft het account van gareset en het werkt	Geen	Prio 2
182924	KLPD	02-11-12 11:58	05-11-12 12:35	3 d 0 u 37 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen wektoon	Storing verdwenen	Geen	Prio 2
182934	KLPD	02-11-12 14:23	02-11-12 15:58	0 d 1 u 34 m	112KLPD: dbr-hfs-PE00 Centralist kan niet inloggen	Toestel gereset	Geen	Prio 3
182935	KLPD	02-11-12 15:05	02-11-12 15:12	0 d 0 u 6 m	112KLPD: dbr-hfs: Account gebruiker werkt niet	gebruiker belt terug en geeft aan dat ze zelf een foutieve usemame hebben ingevoerd	Geen	Prio 3
182937	KLPD	02-11-12 15:53	03-11-12 06:31	0 d 14 u 37 m	112KLPD: dbr-hfs gesprekken naar ZaWa worden niet opgenomen	Het incident bestaat uit meerdere incidenten: Probleem naar ZAW had te maken met de Arbi. Deze is gereset waarna alles weer werkte. Probleem naar GV heeft waarschijnlijk te maken gehad met slechte dekking voor mobiel. Probleem naar LBZ (182924) heeft te maken met een interface kaart op de Eurofunk Arbi. Regio houdt dit in de gaten.	Geen	Prio 1
182960	KLPD	04-11-12 13:51	12-11-12 08:43	7 d 18 u 52 m	112KLPD: dbr-hfs post 2 wordt er spontaan uitgegooid	Niet reproduceerbaar	Geen	Prio 3
182961	KLPD	04-11-12 14:10	15-11-12 12:02	10 d 21 u 51 m	112KLPD: dbr-hfs verkeerd doorverbinden post 3	Er waren niet voldoende gegevens om een onderzoek te doen	Geen	Prio 3
182962	KLPD	04-11-12 14:14	07-11-12 11:13	2 d 20 u 59 m	112KLPD: dbr-hfs onjuistheid beschikbaarheid senior post	Er waren geen genoeg gegevens in overleg met gaat de call dicht	Geen	Prio 3
183010	KLPD	05-11-12 14:10	07-11-12 12:46	1 d 22 u 36 m	112KLPD: dbr-hfs geen gegevens van voor de migratie	Oplossing via een change	Geen	Prio 3
183025	KLPD	05-11-12 17:19			112meld-dbr-hfs (PE00) Intake wordt in 112-applicatie niet automatisch beantwoord	Change? In behandeling bij Taskforce	Geen	Prio 2
183027	KLPD	05-11-12 18:49	05-11-12 22:37	0 d 3 u 47 m	112KLPD: dbr-hfs meerdere problemen KLPD	Services opnieuw opgestart door Avaya	Geen	Prio 2
183048	KLPD	06-11-12 19:42	06-11-12 22:01	0 d 2 u 18 m	112KLPD: dbr-hfs meerdere problemen KLPD	Services opnieuw opgestart door Avaya	Geen	Prio 2
183072	KLPD	08-11-12 07:15			112KLPD: 112meld-dbr-hfs er komen geen gesprekken op de softphone	In behandeling bij Taskforce	Geen	Prio 1
183081	GLZM	08-11-12 10:46	09-11-12 15:05	1 d 4 u 16 m	112glz: 112meld-nm-sts2 - twee toestellen niet beschikbaar	toestellen en de posten gereset	Geen	Prio Minor
183084	KLPD	08-11-12 11:38			112KLPD: dbr-hfs PE00 Account wijzigen naar supervisor account	Change? In behandeling bij Taskforce	Geen	Prio 1



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage periode: november 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Oolijkerweg 19
 Nieuwematen
 Telfax:

Incidenten 112

Aantal: 49									
№	Melder	Geregistreerd	Afgesloten	Totale duur (dagen:uren:min:sec)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit	
183085	KLPD	08-11-12 11:47			112KLPD: dbr-hfs PE00 softclient sluit vanzelf af	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183086	KLPD	08-11-12 11:50			112KLPD: dbr-hfs PE00 CMS-loopt steeds vast	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183087	KLPD	08-11-12 11:52			112KLPD: dbr-hfs PE00-Deadlocks	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183088	KLPD	08-11-12 11:54			112KLPD: dbr-hfs PE00-Gis kaart zuid-Limburg, beller andere locatie	Half december wordt het Vodafone GIS platform gemigreerd. Dit zou het moeten oplossen.	Geen	Prio 2	
183089	KLPD	08-11-12 11:58			112KLPD: dbr-hfs PE00 providerteken niet doorzichtig, plaats niet leesbaar	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183091	KLPD	08-11-12 12:00			112KLPD: dbr-hfs PE00 blanco pagina: ipv kaartje	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183092	KLPD	08-11-12 12:01			112KLPD: dbr-hfs PE00 GMS skill: automatisch beantwoorden werkt niet	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183093	KLPD	08-11-12 12:03			112KLPD: dbr-hfs PE00 Bij doorverbinden komt 2e gesprek binnen	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183094	KLPD	08-11-12 12:05			112KLPD: dbr-hfs PE00 gesprek niet op headset, moet op A drukken	Moet op Hardphone op A drukken om gesprek aan te nemen, softclient werkt wel. In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183095	KLPD	08-11-12 12:07			112KLPD: dbr-hfs PE00 Melder komt op hardphone binnen, niet op softclient	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183096	KLPD	08-11-12 12:25			112KLPD: dbr-hfs PE00 Niet beschikbaar	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183097	KLPD	08-11-12 12:27			112KLPD: dbr-hfs PE00-Diverse	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183098	KLPD	08-11-12 12:29			112KLPD: dbr-hfs PE00 post 9 moet supervisor werkplek ingespoeld zijn	Change? In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183099	KLPD	08-11-12 12:30			112KLPD: dbr-hfs PE00 Powerplay	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183100	KLPD	08-11-12 12:32			112KLPD: dbr-hfs PE00 Vastloper applicatie	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183101	KLPD	08-11-12 12:34			112KLPD: dbr-hfs PE00 reset a/c server	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 1	
183103	MDC-BEH	08-11-12 13:08	09-11-12 19:15	1 d. 6 u. 6 m.	112 Landelijk: Dbr-odg - Florin accounts gelocked	TB112 heeft van de leverancier wachtwoorden heeft gekregen voor Florinserver	Geen	Prio Major	
183117	MDC-BEH	08-11-12 18:10	12-11-12 16:35	3 d. 22 u. 24 m.	112 MDC: florin21 van KLPD heeft geen connectie vanaf 3-10	we krijgen nog te horen wat ze gedaan hebben	Geen	Prio 3	
183126	KLPD	09-11-12 08:06			112KLPD: dbr-hfs PE00 korte tijd grijs: knoppen zichtbaar	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 3	
183132	KLPD	09-11-12 10:47			112KLPD: dbr-hfs mobiele beller krijgt in gesprek	In behandeling bij Taskforce.	Geen	Prio 2	
183150	KLPD	10-11-12 03:51	10-11-12 09:16	0 d. 5 u. 25 m.	112 meld dbr-hfs (PE00) op post 2 alle knoppen Grijs	De Softphones post 2 en 6 zijn gereset. Het functioneert weer; gevalideerd met het KLPD	Geen	Prio 1	
183153	KLPD	10-11-12 13:15	10-11-12 14:50	0 d. 1 u. 35 m.	112KLPD: dbr-hfs: Werkplekken lopen vast bij gebruik van muis	BSD meldt dat het zou gaan om post 1, niet om post 6 en 12 zoals aangaf. De gebruiker heeft zo blijk naar onderzoek van CCA; met de muis op op een toets gedrukt waardoor het gesprek wegviel. Het heeft niets te maken met stuurprogramma's vastlopende systemen etc., maar gebruikersfout.	Geen	Prio 1	



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: november 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Tele:

Incidenten 112

Aantal: 49

112 N°	Weldat	Categorie	Afgesloten	Totale tijd (geestren)	Omschrijving	Oplissing	Probleem	Prioriteit
183159	KLPD	11-11-12:10:37	11-11-12:10:47	0 d 0 u 10 m	112 KLPD: post 2 gisteravond vastgelopen, werkte na reboot weer	Reboot van de pc, netwerk is logfiles aan het checken	Geen	Prio 1
183170	KLPD	12-11-12 09:57	12-11-12:15:44	0 d 5 u 47 m	112 KLPD: dbr-hfs (PE00) oproepen via one netwerk werkt niet naar Utrecht	Stroomstoring MK Utrecht	Geen	Prio 2
183210	KLPD	14-11-12 07:31	19-11-12 15:29	5 d 7 u 57 m	112 KLPD: dbr-hfs oproepen komen direct op de arbi binnen ipv bij intake	Routering aangepast te Driebergen KLPD	Geen	Prio 1
183236	KLPD	14-11-12:16:39	14-11-12:17:11	0 d 0 u 32 m	112 KLPD: dbr-hfs - client post 17 loopt vast	Client gereboot	Geen	Prio 1
183239	KLPD	14-11-12 17:55	14-11-12:19:37	0 d 1 u 41 m	112 KLPD: dbr-hfs (PE00) - client post 18 loopt vast	problemen zijn verholpen en de logfiles zijn veilig gesteld. Het is een client gerelateerd probleem en is in het project team opgepakt	Geen	Prio 1
183299	KLPD	19-11-12 08:01	19-11-12:15:39	0 d 7 u 37 m	112 KLP: Misbruik PC start niet meer op	PC vervangen	Geen	Prio 1
183358	MDC-BEF	20-11-12 08:09			112 Beheer: Florinserver logt niet meer sinds 15 nov	In behandeling bij Taskforce	Geen	Prio 3
183438	KPNORD	23-11-12 14:14	23-11-12 20:03	0 d 5 u 49 m	112 KLPD: Preventief vervangen Kaart in 112 KPN centrale	ADM kaart is vervangen	Geen	Prio 3
183466	MDC-BEF	26-11-12 09:58	26-11-12:13:02	0 d 3 u 4 m	112 KLPD: alarm op verbinding E1 042678 met ip 10.93.103.185	De switch is afgelopen weekend gemigreerd naar een nieuwe glasswitch en het alarm van afgelopen weekend stond nog actief	Geen	Prio 3



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: november 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal: 18

Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Gener. Incident	Gener. Problems
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09:09:59		112 KLPD aanvrg. OLAP installeren in 112 comm.syst. implementeren	FO: gevens opslaan in CMS en AIC Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is benoemd als respunt.	Geen	Geen
76972	KLPD	Uitvoeringsfase	09-12-11 13:42		112 RFQ Plaatsen en configureren Doventekst telefoon (DTT)	is tussenoplossing. DTT oproepen komen nu uit op de DTT unit van LTP (tafel 5) dit nav storingen in de applicatie. Wordt een aparte DTT unit tbv. tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar dedicated voor de DTT 1-1-2. De herrotering vanuit de CM zal naar dat nummer worden gemaakt, waardoor de DTT 1-1-2 en de DTT LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
77801	KLPD	Tijdelijk stopgezet	01-03-12 15:18		112 Aparte Skill t.b.v. aanname GMS	Aparte Skill voor specifieke aanname GMS posten (GMS Intake). Op te pakken na gereed zijn van representatieve OTA.	Geen	Geen
78897	KPNOR DERDE SK	Tijdelijk stopgezet	23-05-12 13:07		112 KPN RFC112-002 aanpas. Regio FO tbv een backup scenario van GW voor 7 MKG	Het huidige FO voorziet niet in een backup scenario bij uitval verbindingen tussen de regionale GW en main servers te Rt en Ah. Bij overschakelen naar alternatief (Ah of lokaal), worden de centralisten uitgelogd.	Geen	Geen
78898	KPNOR DERDE SK	Tijdelijk stopgezet	23-05-12 13:36		112 KPN RFC112-001 Regio Blokkeren Kies 1 bij incident in Regionetwerk	Bij incidenten in het ONE netwerk of de Avaya Regio gateway, is het niet wenselijk om calls vanuit 112-KLPD door te kunnen verbinden naar de regio's via 'Kies1'. Er is geen actieve signalering dat er een incident is.	Geen	Geen
80373	KLPD	Afgesloten	07-11-12 14:53	14-11-12 14:44	112 KLPD Active Dir aanvraag	AD nieuw profiel	Geen	Geen
80374	KLPD	Afgesloten	07-11-12 15:00	14-11-12 14:43	112 KLPD Active Dir aanmaken	AD aanvraag	Geen	Geen
80375	KLPD	Afgesloten	07-11-12 15:27	14-11-12 14:44	112 KLPD AD aanmaken of resetten	DT IS EEN RESET GEWORDEN DIE MOET VIA NMC	Geen	Geen
80502	KLPD	Afgesloten	20-11-12 07:47	23-11-12 07:39	112 Active Directory wijziging 4x wijziging profiel	112 Active Directory wijziging	Geen	Geen
80513	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:36		112 Taskforce 'Aanpassing AIC devices training	Aanpassing AIC devices training	Geen	Geen
80514	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:36		112 Taskforce NET APP limitatie bandbreedte	Door aanpassing in de configuratie wordt de bandbreedte van NetApp teruggebracht	Geen	Geen
80515	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:45		112 Taskforce KPN Herstellen CMS users	CMS Supervisor applicatie; d.m.v. het 1 voor 1 starten van de appl. op div. werkstations en monitoren netwerkload; meer supervisors mogelijk	Geen	Geen
80516	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:52		112 Taskforce 'Aanpassing AIC devices productie	Het aanmaken van devices met de VDN's uit productie gelijk trekken	Geen	Geen
80517	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:54		112 Taskforce In gebruik nemen van de Powerplay applicatie	In gebruik nemen van de Powerplay applicatie	Geen	Geen
80519	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:56		112 Taskforce CMS historische database koppelen	Het koppelen van de Historisch CMS op locatie Odijkweg	Geen	Geen
80520	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:59		112 Taskforce 'Uitrol CMS config	Uitrol van de nieuwe CMS supervisor applicatie	Geen	Geen
80521	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 16:00		112 Taskforce Installeren extra monitoring & client software op een	Installeren extra monitoring & client software op een Trainings PC	Geen	Geen
80561	KLPD	Administratief goedgekeurd	27-11-12 12:23		112 Active Directory 7x toevoegen Account	112 Active Directory 7x toevoegen Account	Geen	Geen



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: november 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkerweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 8						
Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-09-2010		112 - Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen	Is 'known error'	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu KLPD gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn ingevoerd worden.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1855	Uitbesteed	11-10-2011		112 KLPD: dbr-hfs verminkte berichten doventelefoon	Functie is via noodoplossing hersteld (omgeleid naar LTP doven-telefoon)	Gebleken is dat de applicatie niet kan luisteren tijdens het doorgeven van karakters vanuit de Voiceportal naar de centralisten applicatie. Is een wijziging op het FO, testen op OTA zijn hiervoor noodzakelijk, na de Essential Upgrade opgepakt.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112 KLPD: dbr-hfs LBS server stuurt dubbele requests naar de LBS server KPN-Mobile	Ong. 22% aan locatie/provider info wordt niet ontvangen in de 112 omgeving, m.n. KPN	KPN geeft aan dat waarschijnlijk de Dot Net versie van de LBS server het probleem veroorzaakt. Hiervoor is een update nodig van Windows en Dot net versie op de LBS server. Opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1860	Heropend	02-11-2011		112 KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Het komt regelmatig voor dat centralisten in stand pauze of niet beschikbaar staan, er toch nog telefoontjes binnen komen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1880	Opgelost in nieuwe swrelease	24-04-2012		112 KLPD: dbr-hfs - Aankondigingston ontbreekt op hard- en softphone.	Nieuwe skill 'GMS Intake' is gekoppeld aan 2 aparte accounts: aanname1 en aanname2. Geen aankondigings toon hoorbaar bij binnenkomst van gesprek.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade.
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-06-2012		112 KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms-voicebommen van 112. Hierdoor ervaren 112 bellers onterecht overlast omdat deze teveel voicebommen krijgt.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade.

MDC Service Level Rapportage
Korps Landelijke Politie Diensten
Periode: december 2012

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage

Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	66	Problems 112:	9
Wijzigingen 112 KLPD:	22		

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden aangenomen:	
Spraak Routing:	Communication Manager
Spraak Services:	Voiceportal
Agent Services:	Avaya Interaction Centre
	Application Enterprise Service
Vocelogging	
SMS-Gateway	

Contactinformatie:
Algemeen nummer Functioneel Beheer:
Algemeen mailadres Functioneel Beheer:
Contactpersoon SLM:



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Rapportageperiode: december 2012

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Service tijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid* (opgave KPN v/d maand voo(r)afgaand)
Spraak Routing	Communication Manager	7x24 uur	99,995%	100,00
Spraak Services	Voice Portal	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Avaya Interaction Centre	7x24 uur	98,5%	100,00
Agent Services	Application Enterprise Service	7x24 uur	98,5%	100,00
Voice logging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* visPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telefoon:

Incidenten 112

Aantal: 66

№	Melding	in Category	Afgesloten	Totaal duur (dag:uur:min:sec)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
183025	KLPD	05-11-12 17:19	24-12-12 13:16	48 d 19 u 56 m	112meld-dbr-hfs (PE00) Intake word in 112 applicatie niet automatisch	TF 112038 / 4.07 Client release heeft dit fenomeen opgelost	Geen	Prio 2
183072	KLPD	08-11-12 07:15	21-12-12 10:41	43 d 3 u 26 m	112KLPD: 112meld-dbr-hfs - er komen geen gesprekken op de softphone	Taskforce 112 heeft de RFC TF112001/ 80513 TF112002/ 80516 uitgevoerd. (Wachtrijissues weegenomen middels aanpassingen AIC)	Geen	Prio 1
183084	KLPD	08-11-12 11:38	17-12-12 15:37	39 d 3 u 58 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Account wijzigen naar supervisor account	Meermaals geprobeerd contact te krijgen met de gebruiker, echter zonder resultaat. Ik ga er gezien de looptijd en het uitblijven van vragen of het nog gaat gebeuren vanuit dat	Geen	Prio 1
183085	KLPD	08-11-12 11:47	21-12-12 11:03	42 d 23 u 16 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 softclient sluit vanzelf af	Opgelost door Taskforce 112 TF112021 / Ophogen Evpn 30Mb naar 100Mb	Geen	Prio 1
183086	KLPD	08-11-12 11:50	21-12-12 10:48	42 d 22 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 CMS loopt steeds vast	Opgelost door Taskforce 112, wijzigingen op CMS TF112009 / 80515 Herstellen CMS Supervisor account	Geen	Prio 1
183087	KLPD	08-11-12 11:52	21-12-12 10:49	42 d 22 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Deadlocks misbruikapplicatie	Opgelost door Taskforce 112 Issue is opgelost middels RFC, echter applicatie staat uit vanwege compliency issue. RFC	Geen	Prio 1
183088	KLPD	08-11-12 11:54	02-01-13 08:15	54 d 20 u 21 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Gis kaart zuid Limburg, beller andere locatie	TB112 geeft aan dat we de call kunnen sluiten. Dit wordt door Vodafone half januari opgelost.	Geen	Prio 2
183089	KLPD	08-11-12 11:58	21-12-12 11:00	42 d 23 u 2 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 providerteken niet doorzichtig, plaats niet leesbaar	TF112023 / 80698 - Client aanpassing door-KPN opdat icoon weer doorzichtig wordt	Geen	Prio 1
183091	KLPD	08-11-12 12:00	21-12-12 10:44	42 d 22 u 44 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 blanco pagina ipv kaartje	Is opgelost door Taskforce 112 middels implementatie R4.07 op de Clients TF112038	Geen	Prio 1
183092	KLPD	08-11-12 12:01	21-12-12 10:51	42 d 22 u 49 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 GMS skill automatisch beantwoorden werkt	Wordt na 1-1-2013 aangevlogen Root Cause is helder, moet echter nog geïmplementeerd worden	Geen	Prio 1
183093	KLPD	08-11-12 12:03	21-12-12 11:07	42 d 23 u 4 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Bij doorverbinden komt er een 2e gesprek	Workaround is echt uitloggen, niet in pauzestand Oplossing is release 7.25 CM en 4.08 Client na 1-1-2013	Geen	Prio 1
183094	KLPD	08-11-12 12:05	21-12-12 11:11	42 d 23 u 5 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 gesprek binnen niet op headset, moet op Hardphone op	Niet reproduceerbaar Is opgelost met client release R4.07 TF112038	Geen	Prio 1
183095	KLPD	08-11-12 12:07	21-12-12 11:12	42 d 23 u 4 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Melder komt op hardphone binnen, soft client doet niets	TF112038 Opaelost met Client Release 4.07	Geen	Prio 1
183096	KLPD	08-11-12 12:25	21-12-12 11:13	42 d 22 u 48 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Niet beschikbaar	Workaround uitloggen niet in pauze stand. Wordt opgelost 4.08 en 7.25 CM, wordt opgepikt na 1-1-2013	Geen	Prio 1
183097	KLPD	08-11-12 12:27	21-12-12 11:09	42 d 22 u 41 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Diverse	CMS historische data opgelost door koppeling aan oude CMS database. Opaelost met implementatie release 4.07 op de clients	Geen	Prio 1
183098	KLPD	08-11-12 12:29	21-12-12 11:14	42 d 22 u 44 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 post 9 moet als supervisor werkplek ingespoeld worden	TF112009 / 80515 Werkplek opnieuw ingespoeld en ingericht RBAC rechten	Geen	Prio 1
183099	KLPD	08-11-12 12:30	21-12-12 11:15	42 d 22 u 44 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Powerplay	TF112010 / 80517. Gereed 16-12-12, datum stamp issue, applicatie de 16e weer gestart en loopt daarmee weer gelijk met huidige dag	Geen	Prio 1
183100	KLPD	08-11-12 12:32	21-12-12 11:17	42 d 22 u 44 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 Vastloper applicatie	TF112038 Release 4.07 Client	Geen	Prio 1
183101	KLPD	08-11-12 12:34	21-12-12 11:16	42 d 22 u 41 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 reset aic server	Opgelost met de som der maatregelen TF112. Het vastlopen van de AIC had met name zijn oorzaak in de sizio issues die spelen binnen het platform	Geen	Prio 1
183126	KLPD	09-11-12 08:06	21-12-12 11:24	42 d 3 u 18 m	112KLPD: dbr-hfs PE00 korte tijd grijze knoppen zichtbaar	P1792. Taskforce problem	1792	Prio 3
183132	KLPD	09-11-12 10:47	17-12-12 15:40	38 d 4 u 53 m	112KLPD: dbr-hfs mobiele beller krijgt in gesprek	Meermaals geprobeerd contact met de meldere krijgen, reactie blijft uit, ga er vanuit dat alles naar wens is.	Geen	Prio 2
183159	KLPD	11-11-12 10:37	11-11-12 10:47	0 d 0 u 10 m	112KLPD: post 2 gisteravond vastgelopen, werkte na reboot weer.	reboot van de pc, nuwet is logfiles aan het checken	Geen	Prio 1



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkonweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 65

Nr.	Meldtype	Registratiedt.	Afgesloten	Oplossing (geen, gis, gsm, gms, gms, gms)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
184080	KLPD	22-12-12 00:39	22-12-12 02:53	0 d 2 u 13 m	112KLPD: dbr-od0, geen gis gegevens mobiele bellers	IP vbg herstart	Geen	Prio 2
184089	KLPD	22-12-12 20:06	22-12-12 21:56	0 d 1 u 49 m	112KLPD: dbr-hfs, grijzen knoppen / vast gelopen app op post 9 OC	applicatie opnieuw opgestart	1792	Prio 2
184116	KLPD	27-12-12 07:23			112KLPD: gesprekken worden aangeboden terwijl de post op	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 3
184117	KLPD	27-12-12 07:31	29-12-12 00:02	1 d 16 u 31 m	112KLPD: dbr-hfs storingen betreffende grijze knoppen	P1792, logging veiliggesteld, middels F10	1792	Prio 3
184118	KLPD	27-12-12 07:39	29-12-12 00:00	1 d 16 u 20 m	112KLPD: dbr-hfs storingen betreffende grijze knoppen	P1792	1792	Prio 3
184122	KLPD	27-12-12 09:16	31-12-12 12:20	4 d 3 u 4 m	112KLPD: dbr-hfs PE00, Gis kaart zuid Limburg, beller andere locatie	Problem lijst / Taskforce	Geen	Prio 3
184128	KLPD	27-12-12 10:37			112KLPD: dbr-hfs Crash, binnen client applicatie	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 3
184148	KLPD	28-12-12 11:38	28-12-12 17:32	0 d 5 u 53 m	112KLPD: dbr-hfs via openbaar dbr verbinden grijze knoppen en melcer	Dit is een bekend problem. Namens de taskforce kan dit incident afgesloten worden	1792	Prio 1
184149	KLPD	28-12-12 12:12	29-12-12 21:30	1 d 9 u 18 m	112KLPD: dbr-odg 2 van 3 wall boards werken niet, realtime rapportage CMS	Beeldscherm instellingen goed gezet	Geen	Prio 1
184154	KLPD	28-12-12 14:52			112KLPD: dbr-hfs problemen met gms knop in 112	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 3
184159	KLPD	29-12-12 08:31	29-12-12 06:44	0 d 0 u 12 m	112KLPD: dbr-odg - 112 intake problemen, realtime rapportage	Dubbele registratie (Zie 184149) call reeds afgesloten	Geen	Prio 3
184160	KLPD	29-12-12 11:28	07-01-13 15:38	9 d 4 u 9 m	112KLPD: dbr-odg rfi, telefoontjes gemist	Verklaarbaar aan de hand van zeer kortstondige calls die niet worden aangeboden op 112-uitwijk	Geen	Prio 1
184162	KLPD	29-12-12 12:06	30-12-12 15:41	1 d 3 u 35 m	112KLPD: dbr-odg post 28 kan niet inloggen softphone	Netwerk connectie hersteld	Geen	Prio 1
184163	KLPD	29-12-12 12:08	30-12-12 15:42	1 d 3 u 34 m	112KLPD: dbr-od0, hardphone defect post 26	Headset vervangen	Geen	Prio 1
184164	KLPD	29-12-12 14:28	29-12-12 21:36	0 d 7 u 8 m	112KLPD: veel verbroken lijnen	Geen bijzonderheden gevonden. ISDN bundels, voiceportal en comm. manager zijn allen nadeloopen	Geen	Prio 1
184168	KLPD	29-12-12 18:28	29-12-12 21:42	0 d 3 u 14 m	112KLPD: dbr-hfs PE26 - Gis kaart T-Mobile	Probleem bij applicatie of apparatuur T-Mobile. Na reset door T-Mobile weer goed	Geen	Prio 1
184174	KLPD	30-12-12 19:47			112KLPD - 112meld-dbr-od - doorverbinden gaat niet goed	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 1
184175	KLPD	30-12-12 19:47	03-01-13 10:55	3 d 15 u 8 m	112KLPD: 112meld-dbr-od0 doorverbind probleem	Opgelost, afgestemd met	Geen	Prio 1
184183	MDC-BE	31-12-12 09:42	31-12-12 13:47	0 d 4 u 4 m	112KLPD: post 1 loopt vast	Pc is vervangen	Geen	Prio 1
184187	KLPD	31-12-12 10:23			112KLPD: dbr-od0 warm doorverbinden CMAA lukt niet	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 1
184188	KLPD	31-12-12 10:24			112KLPD: dbr-od0 doorverbinden niet mogelijk	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 1
184189	KLPD	31-12-12 11:17			112KLPD: dbr-hfs. Inlog problemen CMS	Change aanvraag meerdere accounts CMS. KPN komt met resultaat	Geen	Prio 1



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 56

Nr.	Meldtype	Gevestigd op	Afgesloten	Totale duur (deuren open / minuten)	Omschrijving	Oorzaak	Probleem	Prioriteit
183648	KLPD	01-12-12 21:16	01-12-12 23:52	0 d 2 u 35 m	112KLPD: dbr-hfs - verkeerde programmering?	opnieuw in foggen van limburg	Geen	Prio 1
183650	KLPD	02-12-12 05:10	02-12-12 09:36	0 d 4 u 26 m	112KLPD: Blade server geeft High CPU Utilization	Onderzoek gedaan op HP apparatuur: tijdens onderzoek geen fouten kunnen vinden, ook niet in logging	Geen	Prio 3
183696	KLPD	04-12-12 14:38	24-12-12 13:17	19 d 22 u 38 m	112KLPD: dbr-hfs problemen met werkplek 15 blijft hangen	P1792 Taskforce problem	1792	Prio 3
183790	KLPD	09-12-12 00:13	09-12-12 02:14	0 d 2 u 1 m	112KLPD: dbr-hfs Vastlopers en uitgediende knoppen op 2 posten	KPN heeft een en ander bekeken en alles staat er goed bij ze hoeven zich geen zorgen te maken	Geen	Prio 1
183926	KLPD	14-12-12 12:01	14-12-12 15:59	0 d 3 u 58 m	112KLPD: dbr-hfs koud doorzetten naar Arnhem en Amsterdam werkt niet	Oorzaak onbekend	Geen	Prio 1
183927	KLPD	14-12-12 12:02	21-12-12 12:56	7 d 0 u 53 m	112KLPD: dbr-hfs - kpn niet alarmen op netaop apparatuur	Netwerkhik geweest, oorzaak niet gevonden	Geen	Prio 3
183965	KLPD	17-12-12 16:18	21-12-12 11:16	3 d 18 u 57 m	112KLPD: dbr-pdg 2 koud doorverbonden oproepen zijn niet	Peter Maas, OC.06 - 21-51 30 90 is verder in deze onze contactpersoon bij de klant. OPoelsot met Wachtrichande TF112046	Geen	Prio 2
184021	KLPD	19-12-12 10:50	19-12-12 12:54	0 d 2 u 3 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen inkomende gesprekken		Geen	Prio 3
184022	KLPD	19-12-12 10:55	21-12-12 11:23	2 d 0 u 28 m	112KLPD: dbr-hfs: Grijs knoppen	linken aan probleem, doe ik in overleg met t	1792	Prio 3
184025	KLPD	19-12-12 11:19	19-12-12 12:51	0 d 1 u 31 m	112KLPD: dbr-hfs: Post loopt vast		Geen	Prio 3
184026	KLPD	19-12-12 11:23	19-12-12 12:50	0 d 1 u 27 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen persoonlijke meldtekst		Geen	Prio 3
184028	KLPD	19-12-12 11:40	19-12-12 12:53	0 d 1 u 12 m	112KLPD: dbr-hfs: Problemen aanmelden doen applicatie		Geen	Prio 3
184039	MDC-BEH	20-12-12 08:02	20-12-12 16:54	0 d 8 u 52 m	112KLPD: dbr-hfs - BE ALERT OEFENING KLPD*** niet bereikbaar	Test Be-alert is afgerond. Utieme test: zie call 144046	Geen	Prio 1
184043	KLPD	20-12-12 10:47	21-12-12 11:23	1 d 0 u 36 m	112KLPD: dbr-hfs - Grijs knoppen op softphone	linken aan probleem overleg met CJ	Geen	Prio 3
184044	KLPD	20-12-12 11:13			112KLPD: dbr-hfs - Verbreken van verbinding bij warm doorverbinden	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 3
184045	KLPD	20-12-12 11:20			112KLPD: dbr-hfs - verkeerde meldtekst en geen nawerkscherm	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 3
184046	KLPD	20-12-12 11:55	20-12-12 15:50	0 d 3 u 54 m	112KLPD: dbr-hfs - Gesprekken worden verbroken	Combinatie van parameter in de CM en signalering in T-Mobile netwerk. Dit hersteld en rechtstreeks op ISDN bundel met T-Mobile toestel getest	Geen	Prio 1
184071	KLPD	21-12-12 15:10	21-12-12 15:17	0 d 0 u 6 m	112KLPD: dbr-hfs - Grijs knoppen op softphone	P1792 Taskforce problem	1792	Prio 3
184073	KLPD	21-12-12 15:16	21-12-12 15:24	0 d 0 u 8 m	112KLPD: dbr-hfs status niet beschikbaar toch lin binnen	gekoppeld aan probleem:1860	1860	Prio 3
184074	KLPD	21-12-12 15:27	07-01-13 15:18	18 d 23 u 51 m	112KLPD: dbr-hfs nawerkscherm bij warm doorverbinden	Geen logfiles voorradig; er kan geen onderzoek worden uitgevoerd	Geen	Prio 3
184075	KLPD	21-12-12 15:56	21-12-12 16:01	0 d 0 u 5 m	112KLPD: automatische meldtekst werd niet afgespeeld	probleem:1793	1793	Prio 3
184076	KLPD	21-12-12 16:02	21-12-12 16:09	0 d 0 u 7 m	112KLPD: dbr-hfs vastloper	probleem:1800	1800	Prio 3



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 66

№	Meldcr.	Geopend op	Afgesloten op	Totale duur gesprekken (min-sec)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
183646	KLPD	01-12-12 21:16	01-12-12 23:52	0 d 2 u 35 m	112KLPD: dbr-hfs - verkeerde programmering?	opnieuw in loggen van limburg	Geen	Prio 1
183650	KLPD	02-12-12 05:10	02-12-12 09:36	0 d 4 u 26 m	112KLPD: Blade server geeft High CPU Utilization	onderzoek gedaan op HP apparatuur: tijdens onderzoek geen fouten kunnen vinden, ook niet in logging	Geen	Prio 3
183696	KLPD	04-12-12 14:38	24-12-12 13:17	19 d 22 u 38 m	112KLPD: dbr-hfs: problemen met werkplek 15 bijt handen	P1792 Taskforce problem	1792	Prio 3
183790	KLPD	09-12-12 00:13	09-12-12 02:14	0 d 2 u 1 m	112KLPD: dbr-hfs: Vastlopers en uittoegrijde knoppen op 2 posten	KPN heeft een en ander bekeken en alles staat er goed bij ze heeven zich geen zorgen te maken	Geen	Prio 1
183926	KLPD	14-12-12 12:01	14-12-12 15:59	0 d 3 u 58 m	112KLPD: dbr-hfs: koud doorzetten naar Arnhem en Amstertam werkt niet	Oorzaak onbekend	Geen	Prio 1
183927	KLPD	14-12-12 12:02	21-12-12 12:56	7 d 0 u 53 m	112KLPD: dbr-hfs - knp: ziet alarmen op netapp apparatuur	Netwerkhk geweest, oorzaak niet gevonden	Geen	Prio 3
183965	KLPD	17-12-12 16:18	21-12-12 11:16	3 d 18 u 57 m	112KLPD: dbr-odg 2 koud doorverbonden oproepen zijn niet	Peter Maas, OC-06 - 21-51.30.90 is verder in deze onze contactpersoon bij de klant. OPgelet met Wachtrijchange TF112046 /	Geen	Prio 2
184021	KLPD	19-12-12 10:50	19-12-12 12:54	0 d 2 u 3 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen Inkomende gesprekken		Geen	Prio 3
184022	KLPD	19-12-12 10:55	21-12-12 11:23	2 d 0 u 28 m	112KLPD: dbr-hfs: Grijze knoppen	linken aan probleem, doe ik in overleg met t	1792	Prio 3
184025	KLPD	19-12-12 11:19	19-12-12 12:51	0 d 1 u 31 m	112KLPD: dbr-hfs: Post loopt vast		Geen	Prio 3
184026	KLPD	19-12-12 11:23	19-12-12 12:50	0 d 1 u 27 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen persoonlijke meldtekst		Geen	Prio 3
184028	KLPD	19-12-12 11:40	19-12-12 12:53	0 d 1 u 12 m	112KLPD: dbr-hfs: Problemen aanmelden dopen applicatie		Geen	Prio 3
184039	MDC-BEL	20-12-12 08:02	20-12-12 16:54	0 d 8 u 52 m	112KLPD: dbr-hfs - *** BE ALERT: OEFENING KLPD*** niet bereikbaar	Test Be-alert is afgerond. Uitieme test: zie call 144046	Geen	Prio 1
184043	KLPD	20-12-12 10:47	21-12-12 11:23	1 d 0 u 36 m	112KLPD: dbr-hfs - Grijze knoppen op softphone	linken aan probleem overleg met CJI	Geen	Prio 3
184044	KLPD	20-12-12 11:13			112KLPD: dbr-hfs - Verbreken van verbinding bij warm doorverbinden	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 3
184045	KLPD	20-12-12 11:20			112KLPD: dbr-hfs - verkeerde meldtekst en geen nawerkscherm	Onderzoek loopt bij KPN	Geen	Prio 3
184046	KLPD	20-12-12 11:55	20-12-12 15:50	0 d 3 u 54 m	112KLPD: dbr-hfs - Gesprekken worden verbroken	Combinatie van parameter in de CM en signalering in T-Mobile netwerk. Dit hersteld en rechtstreeks op ISDN bundel met T-Mobile toestel getest	Geen	Prio 1
184071	KLPD	21-12-12 15:10	21-12-12 15:17	0 d 0 u 6 m	112KLPD: dbr-hfs - Grijze knoppen op softphone	P1792 Taskforce problem	1792	Prio 3
184073	KLPD	21-12-12 15:16	21-12-12 15:24	0 d 0 u 8 m	112KLPD: dbr-hfs status niet beschikbaar toch lijn binnen	gekoppeld aan probleem:1860	1860	Prio 3
184074	KLPD	21-12-12 15:27	07-01-13 15:18	16 d 23 u 51 m	112KLPD: dbr-hfs nawerkscherm bij warm doorverbinden	Geen logfiles voorradig; er kan geen onderzoek worden uitgevoerd	Geen	Prio 3
184075	KLPD	21-12-12 15:56	21-12-12 16:01	0 d 0 u 5 m	112KLPD: automatische meldtekst werd niet afgespeeld	probleem:1793	1793	Prio 3
184076	KLPD	21-12-12 16:02	21-12-12 16:09	0 d 0 u 7 m	112KLPD: dbr-hfs vastloper	probleem:1800	1800	Prio 3



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		22									
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Gener. Incident	Gener. Problems			
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD aanvrg. OLAP installeren in 112.commr.syst. implementeren	FO: gevens opslaan in CMS en AIC Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is benoemd als restount.	Geen	Geen			
76871	KLPD	OB-Administratieve afhandeling	01-12-11 11:11		KLPD 112: offerte Ondersteuning projecten REACH112 en Misbruikbestrijding 112	Offerte Ondersteuning KLPD door vtsPN bij de projecten REACH112 en Misbruikbestrijding 112. Ondertekende offerte jan 12 van klant ontvangen. Werkzaamheden zullen eind 2012 afgerond zijn. Daarna factuur sturen.					
76972	KLPD	Uitvoeringsfase	09-12-11 13:42	17-12-12 11:53	112 RFQ Plaatsen en configureren Doventekst telefoon (DTT)	Wordt een aparte DTT unit tbv tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar dedicated voor de DTT 112. De herroffering vanuit de CM naar dat nr. maken, waardoor de DTT 112 en LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen			
77801	KLPD	Tijdelijk stopgezet	01-03-12 15:18	17-12-12 12:32	112 Aparte Skill Lb.v., aanname GMS	Aparte Skill voor specifieke aanname GMS posten (GMS Intake). Check door FuBe of dit is opgelost.	Geen	Geen			
80513	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:36		112 Taskforce : Aanpassing AIC devices training	Aanpassing AIC devices training. Check door TB112 of dit is opgelost.	Geen	Geen			
80514	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:36	Gereed	112 Taskforce NET APP limitatie bandbreedte	Door aanpassing in de configuratie wordt de bandbreedte van NetApp teruggebracht.	Geen	Geen			
80515	MDC-BEHEE R	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:45		112 Taskforce KPN Herstellen CMS users	CMS Supervisor applicatie: d.m.v het 1 voor 1 starten van de appl. op div werkstations en monitoren netwerkload: meer supervisors mogelijk. Check door TB112 of dit is opgelost.	Geen	Geen			
80516	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:52	Gereed	112 Taskforce: Aanpassing AIC devices productie	Het aanmaken van devices met de VDN's uit productie gelijktrekken.	Geen	Geen			
80517	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:54	Gereed	112 taskforce In gebruik nemen van de Powerplay applicatie	In gebruik nemen van de Powerplay applicatie.	Geen	Geen			
80519	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:56	Gereed	112 Taskforce CMS historische database koppelen	Het koppelen van de Historisch CMS op locatie Odijkweg.	Geen	Geen			
80520	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 15:59		112 Taskforce Uitrol CMS config	Uitrol van de nieuwe CMS supervisor applicatie. Check door TB112 of dit is opgelost.	Geen	Geen			
80521	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	20-11-12 16:00	Gereed	112 Taskforce: Installeren extra monitoring & client sw op TrainingsPC	Installeren extra monitoring & client software op een Trainings PC.	Geen	Geen			
80561	KLPD	Afgesloten	27-11-12 12:23	17-12-12 10:21	112 Active Directory 7x toevoegen Account	112 Active Directory 7x toevoegen Account	Geen	Geen			
80616	KLPD	Afgesloten	03-12-12 11:11	04-12-12 08:11	112 Active Directory wijziging	1 opheffing Active Directory account	Geen	Geen			
80623	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	03-12-12 13:45		112 Taskforce: Test- en uitrol procedures mbt nieuwe 112 applicatie	Deze RFC beschrijft de test- en uitrol procedures van een nieuwe 112 applicatie	Geen	Geen			
80662	KPNOR DERDE	Uitvoeringsfase	05-12-12 11:34		112 uitvoering: schonen Fioring database	Zie RFQ 79652. Dit is de uitvoering ervan.	Geen	Geen			
80697	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	11-12-12 08:37		112 Taskforce: Aanpassing client applicatie mbt issues 1B, 1C, 1E, 7B	Aanpassing client applicatie mbt issues 1B, 1C, 1E, 7B	Geen	Geen			
80698	MDC-BEHEE	Uitvoeringsfase	11-12-12 08:45		112 Taskforce Aanpassing client configuratie tbv tonen transparant GIS	Aanpassing client configuratie tbv tonen transparant GIS-icoon.	Geen	Geen			
80699	KPNOR DERDE	Uitvoeringsfase	11-12-12 09:09		112 Reboot AES server (essentieel upgrade herstel)	Reboot AES server ter herstel van de NAWP regio tbv herstel 24: uurrs logging	Geen	Geen			
80700	KPNOR DERDE	Uitvoeringsfase	11-12-12 09:18		112 Taskforce Test Routering aanmaken tussen 112 DB en Regio	Test Routering aanmaken tussen 112 DB en Regio.	Geen	Geen			
80701	KPNOR DERDE	Uitvoeringsfase	11-12-12 09:28		112 Taskforce Voorbereiden extra werkplekken	Voorbereiden extra werkplekken	Geen	Geen			



Service Level Rapportage
Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		22						
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen incident	Geen problemen
80703	KPNOR DERDE	Uitvoeringsfase	11-12-12 09:39		112: Regio: Aanpassen: Kies 2 nrs voor Meldkamer Ambulance in Tilburg	Aanpassen: Kies 2 nrs voor Meldkamer Ambulance in Tilburg	Geen	Geen



Service Level Rapportage
Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
Rapportage
periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkeweg 19
Dribergen
Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		22						
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Gere. Incident	Gere. Problemen
80703	KPNOR DERDE	Uitvoeringstase	11-12-12 09:39		112: Regio: Aanpassen: "Kies 2" nrs voor Meldkamer Ambulance in Tilburg	Aanpassen: "Kies: 2" nrs voor Meldkamer Ambulance in Tilburg	Geen	Geen



Service Level Rapportage
 Regio: Korps Landelijke Politie Diensten
 Rapportage
 periode: december 2012

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkerweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 9						
Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-09-2010		112 - Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	Is 'known error'	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu KLPD gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-09-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1800	Afgesloten	29-09-2010	14-07-2011	112KLPD: Centralist vast in applicatie, maar er komt toch een gesprek binnen.		Reden afsluiten 14/07-11 TB112: Het probleem is niet meer geconstateerd sinds langere tijd en is dus niet meer verder te onderzoeken.
1855	Gereed	11-10-2011	Gereed	112KLPD: dbr-hfs, verminkte berichten doven telefoon	Functie is via noodoplossing hersteld (omgeleid naar LTP-doven-telefoon).	Gebleken is dat de applicatie niet kan luisteren tijdens het doorgeven van karakters vanuit de Voiceportal naar de centralisten applicatie.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112KLPD: dbr-hf: LBS server stuurt dubbele requests naar de LBS server KPN-Mobile	Ong. 22% aan locatie/provider-info wordt niet ontvangen in de 1-1-2 omgeving, m.n. KPN.	De Dot Net versie van de LBS server veroorzaakt waarschijnlijk het probleem. Hiervoor is een update nodig van Windows en Dot Net versie op de LBS server. Opgelost in Avaya Essential Upgrade. TB112 en FuBe onderzoeken dit in jan. 2013.
1860	Heropend	02-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Het komt regelmatig voor dat centralisten in stand pauze of niet beschikbaar staan; er toch nog telefoontjes binnen komen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1880	Opgelost in nieuwe swrelease	24-04-2012		112KLPD: dbr-hfs - Aankondigingstoon ontbreekt op hard- en softphone.	Nieuwe skill 'GMS Intake' is gekoppeld aan 2 aparte accounts: aanname1 en aanname2. Geen aankondigings toon hoorbaar bij binnenkomst van gesprek.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-06-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112. Hierdoor ervaren 112 bellers onterecht overlast omdat deze teveel voicebommen krijgt.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.