

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: januari 2013

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: januari 2013

Meldkamer Diensten Centrum
OdiJKerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen	
Incidenten 112 KLRD:	34
Problems 112:	8
Wijzigingen 112-KLPD:	17

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
Voice logging	
SMS-Gateway	

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



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportageperiode: januari 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Algemeen overzicht

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

* vtePN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheden
 Rapportage
 periode: Januari 2013

Moldkamer Diensten Centrum
 Odijsenweg 19
 Driebannen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 34

Incidentnummer	Medeoprichter	Geïncideerd	Opgevoerd	Totale tijd (dagen:uur:seconden)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
184044	KLPD	20-12-12 11:13	21-01-13 10:27	31 d 23 u 13 m	112KLPD: dbr-hfs - Verbreken van verbinding bij warm doorverbinden.	Wordt toegewezen aan Problem	Geen	Prio 3
184045	KLPD	20-12-12 11:20	21-01-13 14:31	32 d 3 u 11 m	112KLPD: dbr-hfs - verkeerde meldtekst en geen nawerkschem	Uitrol release 4.08.	Geen	Prio 3
184115	KLPD	27-12-12 07:23	21-01-13 10:07	25 d 2 u 44 m	112KLPD: gesprekken aangeboden terwijl post op onbeschikbaar staat.	Problem	1850	Prio 3
184128	KLPD	27-12-12 10:37	21-01-13 09:04	24 d 22 u 26 m	112KLPD: dbr-hfs Crash binnen client applicatie	Uitrol release 4.08.	Geen	Prio 3
184154	KLPD	28-12-12 14:52	31-01-13 13:28	33 d 22 u 35 m	112KLPD: dbr-hfs problemen met gms knop in 112	Uitrol release 4.08.	Geen	Prio 3
184174	KLPD	30-12-12 19:47	31-01-13 13:55	31 d 18 u 8 m	112KLPD - 112meld-dbr-odg - door verbinden gaat niet goed	Transfer bij doorverbinden lijkt dubbel te worden uitgevoerd. Problem bij Taskforce	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	Is reeds afgemeld, is door de engineer opgelost.	Geen	Prio 1
184187	KLPD	31-12-12 10:23	31-01-13 13:56	31 d 3 u 33 m	112KLPD: dbr-od0 warm doorverbinden CMAA lukt niet	Transfer bij doorverbinden lijkt dubbel te worden uitgevoerd. Problem bij Taskforce	Geen	Prio 1
184188	KLPD	31-12-12 10:24	18-01-13 15:11	18 d 4 u 47 m	112KLPD: dbr-od0 doorverbinden niet mogelijk	Geen regio te bereiken (dode lijn) bij doorverbinden en gesprek valt daarna weg. Problem bij Taskforce.	Geen	Prio 1
184189	KLPD	31-12-12 11:17			112KLPD: dbr-hfs Inlog problemen CMS	Er zijn 10 licenties voor superusers totaal op de 2 lokaties, de wallboards zijn ook superusers. Change aanvraag meerdere accounts CMS	Geen	Prio 1
184207	KLPD	01-01-13 07:50			112KLPD: dbr-od0 - pc's raken verbinding met de server kwijt	PC's raken verbinding met server kwijt (wallboard-PC's uitwijk intake 112) - Uitwijk-DB beschikt over 3 werkende wallboards. Niet bekend of account automatisch wordt ingelogd.	Geen	Prio 1
184227	KLPD	02-01-13 12:35	03-01-13 14:49	1 d 2 u 14 m	112meld-dbr-hfs (PE00) Account niet goed aangemaakt	geblokkeerd account gereset en het werkt weer	Geen	Prio Minor
184254	KLPD	03-01-13 15:24	03-01-13 20:39	0 d 5 u 14 m	112KLPD dbr-odg - probleem met wallboard	Aansluiting was niet goed / kabels zijn te dik er is ondersteuning gemaakt plakband	Geen	Prio 3
184292	KLPD	07-01-13 08:45	07-01-13 16:16	0 d 7 u 31 m	112KLPD: Geen inkomende data op de voice logging	voice recorder gereboot	Geen	Prio 1
184322	KLPD	08-01-13 13:10	18-01-13 15:15	10 d 2 u 4 m	112KLPD:dbr-hfs mdwv kunnen zich niet beschikbaar stellen in applicatie	Applicatie zet zichzelf direct weer op niet beschikbaar na het op beschikbaar zetten. Problem bij Taskforce.	Geen	Prio 1
184323	KLPD	08-01-13 13:20	31-01-13 13:24	23 d 0 u 3 m	112KLPD:dbr-hfs- toch gesprekken op toestel met status niet beschikbaar	Problem	1850	Prio 1
184324	KLPD	08-01-13 13:35	21-01-13 14:35	13 d 1 u 0 m	112KLPD:dbr-hfs centralisten liep de applicatie vast.	Problem	1851	Prio 1
184325	KLPD	08-01-13 13:42	18-01-13 15:13	10 d 1 u 30 m	112KLPD:dbr-hfs centralisten kregen langere tijd geen lijnen binnen	Na inloggen bij nieuwe dienst krijgt centralist geen oproepen totdat er wordt ingelogd en opnieuw wordt ingelogd. Problem bij Taskforce.	Geen	Prio 1
184326	KLPD	08-01-13 13:48	18-01-13 15:12	10 d 1 u 23 m	112KLPD:dbr-hfs 112 applicatie last van 'grijze knoppen'	probleem 1795. Uitrol release 4.08.	1795	Prio 1



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: januari 2013

Meldkamer Dienstion Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Tel.nr: 1

Incidenten 112

Aantal: 34

Incidentnummer	Meldcode	Registratie	Oplossing	Wachttijd (min)	Omschrijving	Oplossing	Geen	Prio
184327	KLPD	09-01-13 14:03	01-02-13 14:56	24 d 0 u 53 m	112KLPD: dbr-hfs: bij het opnemen van het gesprek geen meldtekst te horen	Geen Meldtekst/ Personal Announcement: De EDU-waarden worden niet gevonden. Oplossing door parameter (CM.AgentID) te gebruiken. Moet ontwikkeld en gelest worden	Geen	Prio 3
184328	KLPD	09-01-13 14:07	31-01-13 13:46	22 d 23 u 38 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen GIS-gegevens	GIS-issues lgt bij Vodafone; oplossing eind januari 2013	Geen	Prio 1
184339	KLPD	09-01-13 09:17	31-01-13 13:31	22 d 4 u 14 m	112KLPD: dbr-od0 - error code 807	807-melding: Geen duidelijk scenario bekend. Er zijn geen printscreens beschikbaar. Het gaat om een pop-up met 'foutmelding 807'. Alleen voorgekomen op Odijkweg	Geen	Prio 3
184345	KLPD	09-01-13 10:11	31-01-13 13:42	22 d 3 u 31 m	112KLPD: dbr-hfs centralist werd verbroken. Daarbij geen nawerkscherm	Abnormale oproepen van rond de 6 seconden zonder beller en zonder nawerkscherm (ghost calls). Probleem bij taskforce	Geen	Prio 1
184362	MDC-BEH	09-01-13 16:55	15-01-13 14:38	5 d 21 u 43 m	112KLPD: dbr-od pro actieve melding: KPN over enormklingen	De KPN-engineer heeft vanochtend de beide SEP's en het glas kabeltje vervangen. De switch staat er weer goed bij. Aangesloten werkplek opgestart en getest	Geen	Prio 3
184386	KLPD	10-01-13 11:38	11-01-13 00:22	0 d 12 u 48 m	112KLPD: 112meld-dbr-od0 doorverbind problemen	HTTP protocol is stopgezet in het ONE netwerk. Door een crash op een Node is er overschakeld naar een backup node. Crash veroorzaakt door configuratiewijziging	Geen	Prio 1
184383	KLPD	10-01-13 11:54	10-01-13 14:24	0 d 2 u 40 m	112KLPD -MK's- alle vaste gesprekken van div. regio komen binnen bij KLPD	Door problemen in ONE-netwerk worden de vaste nrs gerouteerd naar KLPD. Works as designed. Om dit te herstellen dient de regio uit te loggen (hardphone) en weer inloggen	Geen	Prio 1
184386	KLPD	10-01-13 15:16	14-01-13 14:14	3 d 22 u 57 m	112KLPD: dbr-od0 kan powerplay niet opstarten	Weer opgestart	Geen	Prio 3
184443	KLPD	14-01-13 16:57	15-01-13 11:27	0 d 18 u 29 m	112KLPD: dbr-hfs senior werkplek post: 7 geen powerplay van de uitwijk meer	ip-adres aangepast	Geen	Prio 3
184505	KLPD	16-01-13 12:21	31-01-13 13:58	15 d 1 u 37 m	112KLPD: dbr-hfs Vastlopen CMS	CMS loopt vast bij draaien van historische rapportage op kwantierbasis. Detail-informatie is aangeleverd door IBT12 en besproken met	Geen	Prio 2
184555	MDC-BEH	17-01-13 16:15	18-01-13 15:35	0 d 23 u 20 m	112KLPD: oproepen geven vertraging in kaarttekst van de 112-2 DIT bellers	De gekozen workaroud is een routing naar de LTP. Nu wordt ipv de 112-2 de LTP welkomsttekst getoond bij de beller. Ook veel 112-2 bellers voor helpdesk	Geen	Prio 2
184578	KLPD	18-01-13 14:38			112KLPD: dbr-hfs -vast telefoonnummer beller	Verbinding aan de klantzijde verbroken wordt. Nummer hoort bij. Info gevraagd bij	Geen	Prio 3
184594	KLPD	21-01-13 09:00			112KLPD: dbr-hfs geen office-pakket op misbruik PC-112	KPN heeft op afstand een office-pakket geïnstalleerd. Men wacht alleen nog op een licentie werk is aangevraagd bij Microsoft	Geen	Prio 3
184686	KLPD	24-01-13 11:02	24-01-13 13:09	0 d 2 u 7 m	112KLP Seniors kunnen niet inloggen in CMS	belt en geeft aan dat het rebooten van het systeem geholpen heeft	Geen	Prio 2
184732	KLPD	28-01-13 09:43	29-01-13 11:32	1 d 1 u 49 m	112KLPD: dbr-hfs koud doorverbinden problemen	De storing is opgelost door de specialist van KPN i.s.m. de medewerker die op die post zat	Geen	Prio 3



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: Januari 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telefoon:

Wijzigingen 112

Aantal:		17							
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Uitvoering	Geen incident	Geen problemen	
7077	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD aanvr. 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 restpunt.	Geen	Geen	
7687	KLPD	OB Administratieve afhandeling	01-12-11 11:11		KLPD112: offerte Ondersteuning projecten REACH112 en Misbruikbestrijding 112	Offerte Ondersteuning KLPD, door vtsFN bij de projecten REACH112 en Misbruikbestrijding 112. Ondertekende offerte jan-12 van kant, ontvangen. Werkzaamheden zullen eind-2012 afgerond zijn. Daarna: factuur sturen.			
80513	MDC-BEH	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	
80515	MDC-BEH	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	
80520	MDC-BEH	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	
80623	MDC-BEH	Uitvoeringsfase	03-12-12 13:45		112 Taskforce: Test en uitrol procedures mbt nieuwe 112 applicatie	Deze RFC beschrijft de test- en uitrolprocedures van een nieuwe 112 applicatie.	Geen	Geen	
80652	KPNOR-DE	Uitvoeringsfase	05-12-12 11:24		112 uitvoering schone Floris database	Zie RFQ 79652. Dit is de uitvoering ervan.	Geen	Geen	
80697	MDC-BEH	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-BEH	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-DE	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 uren logging	Geen	Geen	
80700	KPNOR-DE	Uitvoeringsfase	11-12-12 09:18		112 Taskforce: Test Routing: aanmaken tussen 112 DB en Regio	Test Routing: aanmaken tussen 112 DB en Regio	Geen	Geen	
80701	KPNOR-DE	Uitvoeringsfase	11-12-12 09:28		112 Taskforce: Voorbereiden extra werkplekken	Voorbereiden extra werkplekken	Geen	Geen	
80703	KPNOR-DE	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	
80821	KLPD	Afgesloten	04-01-13 15:20	14-01-13 13:16	112 Active Directory wijziging: 15 aanvragen en 4 opheffingen	112 Active Directory wijziging	Geen	Geen	
80859	KLPD	Uitgevoerd	09-01-13 09:28	Gereed	112 Active Directory wijziging Aanvraag nieuw Account	112 Active Directory wijziging	Geen	Geen	
80875	KLPD	Uitgevoerd	10-01-13 08:16	Gereed	112 Active Directory wijziging Aanvraag nieuw Account	Aanvraag nieuw Account	Geen	Geen	
80914	KPNOR-DE	Uitvoeringsfase	15-01-13 12:16	Gereed	112 KPN 20130115: Uitrol en testen Release 4.0.8 op 2 training PC's KLPD	Uitgevoerd op 31-01-2013; bedrijfstest van 1 week. Doel: Client-aanpassingen doorvoeren ter verbetering van de functionaliteit	Geen	Geen	



Service Level Rapportage

Regio: Landelijke Eenheid

Rapportage

periode: januari 2013

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkeweg 19

Driebergen

Telnr.:

Problems

Aantal: 8

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		112 - Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken i.v.m. grijze knoppen	Is known error	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu KLPD gemigreerd zijn en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing: uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol 31-01-2013. Bedrijfstest van 1 week.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011		112 KLPD: 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	2-11-2011		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	24-4-2012		112 KLPD: 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.
1881	Uitbesteed	24-4-2012		112 KLPD: dbr-hfs: Post 4 loopt vast na terugbellen		Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen na doorzetten beller. Daarna heeft de operator uitgelogd.
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-6-2012		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 te veel voicebommen krijgt.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: februari 2013





Service Level Rapportage

Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: februari 2013

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkkerweg 19

Driebergen

Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	19	Problems 112:	8
Wijzigingen 112 KLPD:	16		

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: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Rapportageperiode: februari 2013

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
Volcelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* visPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage:
 periode: februari 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 19

Nr.	Medder	Geregistreerd	Afgesloten	Totale duur (degenuren: min:sec)	Omschrijving	Oplissing	probleem	Prioriteit
184189	KLPD	31-12-12 11:17	06-03-13 15:15	65 d 3 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs Inlog problemen CMS	Er zijn 10 licenties voor superusers totaal op de 2 lokaties, de wallboards zijn ook superusers. Na herstel van de AD werkt het weer	Geen	Prio 1
184578	KLPD	18-01-13 14:36	25-02-13 13:51	37 d 23 u 14 m	112KLPD: dbr-hfs - vast telefoonnummer belt	Proces dat de vastre beller naar de juiste mldkm had moeten zetten was gestopt (zie voortgang)	Geen	Prio 3
184594	KLPD	21-01-13 09:00	12-02-13 14:43	22 d 5 u 42 m	112KLPD: dbr-hfs geen office pakket op misbruik PC-112	Licenties Officepakket geïnstalleerd	Geen	Prio 3
184882	KLPD	01-02-13 14:17	01-02-13 17:20	0 d 3 u 2 m	112KLPD: dbr-hfs koud doorverbinden mistukt 80% fout	Call om gezet naar een Avaya problem case	Geen	Prio 2
184938	KLPD	04-02-13 16:17	04-02-13 22:01	0 d 5 u 44 m	112KLP: Geen bellergegevens bij doorverbinden naar regio HGE (PE15)	GMS koppeling herstart	Geen	Prio 2
185230	MDC-BEF	13-02-13 16:59	14-02-13 17:34	1 d 0 u 34 m	112KLPD: dbr-odg misbruik PC van de uitwijk mk wil niet meer opstarten	office geactiveerd nieuwe agent en super applicatie in actierus gezet	Geen	Prio 3
185358	KLPD	18-02-13 16:35	18-02-13 19:08	0 d 2 u 32 m	112KLPD: dbr-hfs, toestel post.10 kan niet uitbellen via 112 client	Na intoetsen van F10 alles weer in orde	Geen	Prio 2
185391	KLPD	19-02-13 14:08	19-02-13 16:31	0 d 2 u 22 m	112KLPD: dbr-hfs account deblokkeren	Account was niet gedeblokkeerd kunnen gewoon inloggen	Geen	Prio 3
185395	KLPD	19-02-13 15:48	20-02-13 13:59	0 d 22 u 11 m	112KLPD: dbr-odg GIS kaarten komen niet goed binnen op de uitwijk	Klant heeft gebeld en we kunnen de call sluiten, volgens de klant werkt het geheel ok	Geen	Prio 2
185415	KLPD	20-02-13 12:35	20-02-13 15:39	0 d 3 u 3 m	112KLPD: dbr-odg binnenkomende lijn bij afwezig	Gebruiker stond waarschijnlijk op "beschikbaar"	Geen	Prio 2
185416	MDC-BEF	20-02-13 14:18	21-02-13 15:21	1 d 1 u 2 m	112KLPD: dbr-odg CMS kan geen verbinding	geeft door dat het weer werkt door rechten aangepast te hebben	Geen	Prio 3
185419	KLPD	20-02-13 15:42	21-02-13 14:54	0 d 23 u 11 m	112KLPD: dbr-hfs vastloper	Dit is een bekend probleem, heeft zich eerder voorgedaan. Staat op de projectlijst van AVAYA om opgepakt te worden. Wanneer gaan ze nog terugkoppelen	Geen	Prio 3
185422	KLPD	20-02-13 16:42	21-02-13 14:53	0 d 22 u 11 m	112KLPD: Koud doorverbinden naar RNM geeft problemen	Dit is een bekend probleem, heeft zich eerder voorgedaan. Staat op de projectlijst van AVAYA om opgepakt te worden. Wanneer gaan ze nog terugkoppelen	Geen	Prio 3
185435	KLPD	20-02-13 23:18	21-02-13 02:59	0 d 3 u 41 m	112KLPD: dbr-hfs: Geen GIS gegevens T-Mobile bellers	Koppeling herstart	Geen	Prio 3
185439	KLPD	21-02-13 07:34	04-03-13 15:08	11 d 7 u 33 m	112meld-dbr-hfs (PE00): 1,5 uur een spookoproep Post.03	Centralisten moeten op de juiste wijze uifloggen en hierna de applicatie afsluiten	Geen	Prio 2
185455	KLPD	21-02-13 13:46	22-02-13 13:28	0 d 23 u 42 m	112KLPD: dbr-hfs: Koud wordt warm door verbinden	Wordt opgenomen in het Avaya probleem projectlijst. Betreft bevinding: KPN 02 op de bevindingenlijst van het project	Geen	Prio 3
185457	KLPD	21-02-13 14:25	22-02-13 15:02	1 d 0 u 36 m	112KLPD: dbr-hfs: Programma (ep vast bij opstarten rapportage real	Klant belt en geeft aan dat het wachtwoord weer werkt. BSD op de hoogte gebracht	Geen	Prio 3
185501	KLPD	24-02-13 18:04	24-02-13 21:21	0 d 3 u 17 m	112KLPD: dbr-hfs: T-Mobile geeft geen locatie gegevens meet mee	reset door de monteur t-mobile	Geen	Prio 3
185601	MDC-BEF	27-02-13 18:30	28-02-13 10:30	0 d 16 u 0 m	112KLPD: dbr-odg - Bunicom geeft plepton	Monteur is ter plekke geweest hoort niets en kan niets vinden geeft door: lk heb gebeld	Geen	Prio 3

Wijzigingen 112

Aantal:		16									
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:gevens:opslaan:in:CMS:en:AIC:Rep:Dit:ontsluiten:door:OLAP:(online: analytical processing):Is:benoemd:als:restpunt	Geen	Geen			
76874	KLPD	OB Administratieve afhandeling	01-12-11 11:11		KLPD112: 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.					
80513	MDC BEHEE	Technisch afgehandeld	20-11-12:15:36	Gereed	112.Taskforce: Aanpassing AIC devices training	Aanpassing AIC devices training. Check door TB112 of dit is opgelost.	Geen	Geen			
80515	MDC BEHEE R	Technisch afgehandeld	20-11-12:15:45	Gereed	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: meet supervisors mogelijk. Check door TB112 of dit is opgelost.	Geen	Geen			
80520	MDC BEHEE	Technisch afgehandeld	20-11-12:15:59	Gereed	112.Taskforce:Uitrol CMS.config	Uitrol van de nieuwe CMS supervisor applicatie. Check door TB112 of dit is opgelost.	Geen	Geen			
80623	MDC BEHEE	Technisch afgehandeld	03-12-12:13:45	Gereed	112.Taskforce:Test en uitrol procedures:mbt nieuwe 112 applicatie	Na het oplossen en aanpassen van bevindingen in de 112 applicatie, wordt er een nieuwe versie van de applicatie gemaakt	Geen	Geen			
80697	MDC BEHEE	Technisch afgehandeld	11-12-12:08:37	Gereed	112.Taskforce:Aanpassing client applicatie:mbt:issues:1B: 1C: 1E: 7B	Aanpassing client applicatie.mbt:issues:1B: 1C: 1E: 7B. Deze RFC dient als doel de reeds opgeloste issues toe te passen in een nieuwe release 4.0.6	Geen	Geen			
80698	MDC BEHEE	Technisch afgehandeld	11-12-12:08:45	Gereed	112.Taskforce:Aanpassing client config: tbv:tonen transparant GIS-icoon	Aanpassing client configuratie:tbv:tonen:transparant:GIS:icoon	Geen	Geen			
80699	KPNOR DERDE	Technisch afgehandeld	11-12-12:09:09	Gereed	112:Reboot:AES server (essentieel upgrade herstel)	Reboot:AES:server:ter:herstel:van:de:NAWP:regio:tbv:herstel:24:uurs: logging	Geen	Geen			
80701	KPNOR DERDE	Technisch afgehandeld	11-12-12:09:28	Gereed	112:Taskforce:Voorbereiden extra werkplekken	Het.voorbereiden:van:extra:werkstations:op:de:locatie:Odijkerweg(ultwijk): De nieuwe werkstations worden voorzien van het standaard image voor 1-1-	Geen	Geen			
80859	KLPD	Afgesloten	09-01-13 09:28	01-03-13 12:12	112:Active:Directory:wijziging:Aanvraag: nieuw Account	112:Active:Directory:wijziging:Aanvraag:nieuw:Account	Geen	Geen			
80875	KLPD	Afgesloten	10-01-13 08:16	01-03-13 12:12	112:Active:Directory:wijziging:Aanvraag: nieuw Account	Aanvraag nieuw Account	Geen	Geen			
80914	KPNOR DERDE	Afgesloten	15-01-13 12:16	18-02-13 09:42	112 KPN 20130115:Uitrol:en:testen: Release 4.0.8 op 2 training PC's KLPD	Uitgevoerd op 31-01-2013, bedrijfstest van 1 week Doel: Client-aanpassingen doorvoeren ter verbetering van de functionaliteit	Geen	Geen			
81222	KPNOR DERDE	Afgesloten	14-02-13 09:43	14-02-13 09:47	112 Taskforce kies 2 nummers: aanpassen	kies:2:nummers:aanpassen	Geen	Geen			
81352	KLPD	Afgesloten	25-02-13:10:59	27-02-13 09:23	112 Active Directory wijziging: (2 x Opheffen en 2 x Nieuw)	112:Active:Directory:wijziging	Geen	Geen			
81353	MDC BEHEE	Afgesloten	25-02-13:11:18	06-03-13 11:07	112 KPN 20130221/3 verwijderen telefoonnummers testcalls	verwijderen:telefoonnummers:testcalls	Geen	Geen			



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage periode: februari 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 8

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		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	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol 31-01-2013. Bedrijfstest van 1 week.
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	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar; komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1880	Opgelost in nieuwe swrelease	24-4-2012	14-3-2013	112KLPD: dbr-hfs: Aankondigingstoon ontbreekt op hard- en softphone.	Nieuwe skill GMS intake gekoppeld aan 2 aparte accounts. Geen aankondigings toon hoorbaar.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. Resultaat is onderzocht. Is opgelost.
1881	Uitbesteed	24-4-2012		112KLPD: dbr-hfs: Post 4 loopt vast na terugbellen	Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen	In onderzoek
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-6-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: maart 2013

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: maart 2013

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkeweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen

Incidenten 112-KLPD:	11	Problemen 112:	7
Wijzigingen 112-KLPD:	4		

Offertes

Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen:

Spraak Routering:	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:



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkerweg 19
Orlébergen
Telnr.:

Rapportageperiode: maart 2013

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

* viaPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage:
 periode: maart 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Ooijkerweg 19
 Driebergen
 Telefoon:

Incidenten 112

Aantal: 11									
№	Model	Gereisd/Start	Afgesloten	Totale duur (dagen:uren:min:sec)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit	
185674	KLPD	02-03-13 07:09	02-03-13 10:06	0 d 2 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs - Geen GIS gegevens T-Mobile bellers	Herstarten koppeling T-Mobile	Geen	Prio 3	
185678	KLPD	03-03-13 07:14	03-03-13 14:23	0 d 7 u 8 m	112KLPD: dbr-hfs - Geen GIS gegevens T-Mobile bellers	Eerst T-mobile herstart van service en later KPN herstart van service	Geen	Prio 3	
185829	KLPD	10-03-13 02:54	10-03-13 04:14	0 d 1 u 19 m	112KLPD: dbr-hfs (PE00) klacht omschrijving: Tele 2 problemen	Had niet met 112 te maken maar met 114 en bel politie zonder spoed	Geen	Prio 3	
185899	MDC-BEH	13-03-13 15:21	14-03-13 12:56	0 d 21 u 35 m	112KLPD: dbr-odg - probleem met wallboard	Koppelkabeltje tussen wallboard en pc vervangen. Deze was stuk	Geen	Prio 3	
185904	KLPD	13-03-13 19:39	20-03-13 10:42	6 d 15 u 3 m	112KLPD: dbr-hfs koud doorverbinden problemen naar HGL	Programmering Den Haag; Men heeft poortje op Avaya een reset gegeven en verder heeft men WAV file aangepast	Geen	Prio 2	
185931	KLPD	14-03-13 17:59	14-03-13 18:11	0 d 0 u 11 m	112KLPD: dbr-hfs - Geen GIS gegevens T-Mobile bellers	Aan Newtel en T-Mobile zijde de (media-server) koppeling herstart	Geen	Prio 2	
186014	KLPD	19-03-13 16:01	19-03-13 16:27	0 d 0 u 25 m	KLPD: 112 - 112meld-dbr-hfs (PE00) - Wachtwoord Air-Tick geblokkeerd	Terug verwezen naar FA&G - 0343 - 53 52 33	Geen	Prio 2	
186048	MDC-BEH	20-03-13 16:23	21-03-13 11:26	0 d 19 u 2 m	112KLPD: dbr-odg voicelogger piept	Toestellen waren gepland afgekoppeld, piep is opgeheven	Geen	Prio 3	
186125	KLPD	23-03-13 12:39	26-03-13 07:52	2 d 19 u 12 m	112KLPD: dbr-hfs - Post10 vastgelopen	geeft door dat aansluiting van PC in paaltje oorzaak is	Geen	Prio 3	
186213	KLPD	26-03-13 20:44	26-03-13 21:26	0 d 0 u 41 m	112KLPD: dbr-hfs vanaf 20:15 echter weinig aanbod	Geen problemen geconstateerd	Geen	Prio 3	
186234	KLPD	27-03-13 17:18	27-03-13 18:24	0 d 1 u 6 m	112KLPD: GIS informatie van T-mobile werkt niet	Men heeft proces in GIS weer herstart en zou weer moeten werken	Geen	Prio 2	



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: maart 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		4						Geen	Geen
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen	Geen	Geen
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112-KLPD aanvrg.OLAP, installeren in 112 comm syst. implementeren	FO: gevens opstaan in CMS en AIG Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is benoemd als restpunt.	Geen	Geen	
76871	KLPD	Afgesloten	01-12-11 11:11	Gereed	KLPD112: 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.			
81761	KPNOR- DERDE- SK	Afgesloten	26-03-13 11:09	29-03-13 10:48	112 (20130304) Update licencies Virusscanner	Update licencies; Virusscanner	Geen	Geen	
81798	MDC- BEHEE- R	Afgesloten	29-03-13 07:48	29-03-13 08:00	112 Release 4.09	Aanpassing client-applicatie mbt issues: KPN01; KPN-05; KPN-29; KPN30; en KPN31	Geen	Geen	



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: maart 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkerweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 7

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		112 -Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen:	is 'known error'. Fase 2, afhankelijk van testen in OTA.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu LE gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol 31-01-2013. Bedrijfstest van een week. FuBe onderzoekt het resultaat.
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	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar, komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1881	Uitbested	24-4-2012		112KLPD: dbr-hf: Post loopt vast na terugbellen.	Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen.	In onderzoek.
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-6-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms-/voicebommen van 112.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: april 2013

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: april 2013

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	7	Problems 112:	7
Wijzigingen 112 KLPD:	1		

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:



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Rapportageperiode: april 2013

Algemeen overzicht

Bienst	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

* vtsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: april 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 7

№	Meldr.	Geregistreerd	Afgeloten	Totale duur dagen/turen min/seconden	Omschrijving	Oplissing	Probleem	Prioriteit
186327	KLPD	03-04-13 10:37	04-04-13 09:57	0 d 23 u 20 m	112KLPD: tijd van powerplay applicatie loopt een uur achter	Vinkje in Windows uit en aan gezet	Geen	Prio 3
186420	KLPD	07-04-13 15:46	07-04-13 17:35	0 d 1 u 48 m	112KLPD: dbr-hfs--Geen GIS gegevens T-Mobile bellers	T-mobile heeft X25 herstart	Geen	Prio 2
186486	MDC-beheer	9-4-2013 14:09	10-4-2013 17:30	0 d 1 u 48 m	112swit: rt-atwg alarm op de mobile inbound roaming trunk	Alarm op de Mobile inbound roaming trunk. Dit betekend dat mensen uit het buitenland geen 112 kunnen bellen. Dubbele kabelbreuk langs snelweg Harmelen hersteld	Geen	Prio 1
186567	KLPD	12-04-13 12:45	13-04-13 09:20	0 d 20 u 34 m	112KLPD: dbr-hfs meldingen kunnen niet naar Den Haag gezet worden.	Probleem tussen Avaya en Telefooncentrale. Reset poort.	Geen	Prio 2
186679	KLPD	17-04-13 17:28	18-04-13 14:25	0 d 20 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs doorschakelen lukt niet	Amsterdam -> onderbezetting centralisten en veel 112 verkeer Den Haag -> lokaal probleem met de arbi. Mitel en een probleem met een ISDN30-bundel. Er waren 2 (van de 4) ISDN 30 bundels op de ARBI weg en 1 inkomende bundel ISDN 30 bundel op 112 vast is Den Haag.	Geen	Prio 1
186742	KLPD	19-04-13 13:12	19-04-13 13:17	0 d 0 u 5 m	112KLPD: dbr-hfs 1 centralist kwam 2x niet goed door bij Nijmegen	Vals alarm	Geen	Prio 3
186792	KLPD	22-04-13 17:17	23-04-13 12:21	0 d 19 u 3 m	112KLPD: dbr-hfs Rechten in CMS foutief aangemaakt voor Beheer	CMS rechten aangepast	Geen	Prio 3



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: april 2013

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkerweg 19
Driebergen
Telef.:

Wijzigingen 112

Aantal:		1						
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geef Incident	Geef Problems
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		1.12.KLPD aanvrg:OLAP;installeren in 112 comm.syst; implementeren	FO: gevens opslaan in CMS en AIG Rep. Dit ontsluiten door OLAP (online analytical processing). Is benoemd als restpunt.	Geen	Geen



Service Level Rapportage

Regio: Landelijke Eenheid

Rapportage

periode: april 2013

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkerweg 19

Driebergen

Telnr.:

Problems

Aantal: 7

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		112-Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	is 'known error' Fase 2, afhankelijk van testen in OTA.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu LE gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing: uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol 31-01-2013. Bedrijfstest van een week. FuBe onderzoekt het resultaat.
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	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar, komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1881	Uitbesteed	24-4-2012		112KLPD: dbr-hfs Post loopt vast na terugbellen	Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen	In onderzoek.
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-6-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: mei 2013

“
1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT”



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: mei 2013

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	13	Problems 112:	7
Wijzigingen 112 KLPD:	4		

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden atgenomen	
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: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkweg 19
Driebergen

Telnr.:

Rapportageperiode: mei 2013

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
Volcelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* vtsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: mei 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odiëkenweg 19
 Driebergen
 Telnr:

Incidenten 112

Aantal: 13

Nr	Melder	Geregistreerd	Ar gesloten	Oplos- tijds- duur (min-sec)	Omschrijving	Oorzaak	Probleem	Prioriteit
186971	KLPD	01-05-13 14:40	03-05-13 14:23	1 d 23 u 43 m	112KLPD - dbr-od0 - voicelogging PE26 niet goed	Config van logging apparatuur aangepast	Geen	Prio 3
187072	MDC-BEH	06-05-13 08:35	30-05-13 12:36	24 d 4 u 0 m	112KLPD: dbr-od Vodafone problemen	Dit had te maken met een migratie van nieuwe netwerk-elementen. De locatie informatie kwam niet door op het nieuwe GMLC platform bij Vodafone Group. Daar is nu een patch	Geen	Prio 3
187114	KLPD	07-05-13 11:22	21-05-13 13:10	14 d 1 u 48 m	112KLPD: dbr-od0 - Phone records niet op te vragen	Bumicom geeft aan dat het een beheer kwestie is en gaat hierin ondersteuning verlenen	Geen	Prio 3
187134	KLPD	07-05-13 20:12	08-05-13 11:34	0 d 15 u 21 m	112KLPD: dbr-hfs: geen lokatie gegevens in gis	Koppelingen GIS herstart aan KPN-zijde en T-Mobile zijde	Geen	Prio 3
187164	MDC-BEH	08-05-13 20:43	29-05-13 12:40	20 d 15 u 56 m	112KLPD: dbr-hfs meldtekst te horen dat de dienst gesloten is	Niet reproduceerbaar	Geen	Prio 3
187217	KLPD	13-05-13 12:33	13-05-13 16:45	0 d 4 u 12 m	112KLPD: dbr-hfs kies 2 GLZ staat niet juist geprogrammeerd	VDN verkeerd geprogrammeerd; dit is aangepast (stonden nummers in van 2004)	Geen	Prio 3
187275	MDC-BEH	15-05-13 04:15	15-05-13 04:23	0 d 0 u 8 m	112KLPD: dbr-hfs Hik op verbinding ONE netwerk	Hik geweest op het ONE netwerk	Geen	Prio 3
187280	KLPD	15-05-13 09:03	05-06-13 14:03	21 d 4 u 59 m	112KLPD: dbr-hfs veld ivrEndTime wordt niet gevuld in de AIC	** Wordt probleem voor aangemaakt, zie histor** Avaya geeft aan dat het werkt zo als het moet / zie mail van jack meurs	Geen	Prio 3
187287	KLPD	15-05-13 10:43	15-05-13 15:46	0 d 5 u 2 m	112KLPD: dbr-hfs proactieve melding, MSSQLSERVER	backup opnieuw gestart	Geen	Prio 3
187402	KLPD	21-05-13 14:46			112KLPD: dbr-hfs Dode lijn 112	Wacht op terugkoppelinr	Geen	Prio 3
187458	MDC-BEH	23-05-13 12:48	23-05-13 15:07	0 d 2 u 18 m	112KLPD: dbr-hfs ISDN30 buiten dienst proactief	Einde geplande werkzaamheden	Geen	Prio 3
187534	KLPD	26-05-13 10:59	26-05-13 18:56	0 d 7 u 57 m	112KLPD dbr-hfs ambulance lijnen worden doorgeschakeld naar regio's	Nummers komen uit op centrale in Ede en daarom worden ze doorgezet naar de meldkamer in Arnhem	Geen	Prio 2
187570	KLPD	27-05-13 17:57	27-05-13 22:18	0 d 4 u 20 m	112KLPD: dbr-hfs gesprekken worden verbroken na doorverbinden regio	Doorgezette regio was gewoon bezet/in gesprek/druk	Geen	Prio 1



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage periode: mei 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		4						
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen Incident	Geen Problems
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD aanvr. 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 restpunt.	Geen	Geen
76972	KLPD	Uitgevoerd	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 herrotering vanuit de CM naar dat nr. maken, waardoor de DTT-112 en -LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
81870	KLPD	Uitvoeringsfase	04-04-13 12:37	08-05-13 11:12	112 RFQ: aanpassen Afzender SMS-Bommen	Offerte omgezet naar wijziging.	Geen	Geen
82262	MDC-BEHHEP	Uitvoeringsfase	08-05-13 11:12		112 Aanpassen afzender voicebommen van KLPD in De Politie	Aanpassen Afzender SMS-Bommen. Aanpassen Afzender SMS-Bommen van 'KLPD' in 'De Politie'. De ontvanger ontvangt nu een SMS met als afzender KLPD.	Geen	Geen



Service Level Rapportage

Regio: Landelijke Eenheid

Rapportage

periode: mei 2013

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkerweg 19

Driebergen

Telnr.:

Problems

Aantal: 7						
Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		112 -Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	Is 'known error'. Fase 2, afhankelijk van testen in OTA.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu LE gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol 31-01-2013. Bedrijfstest van een week. FuBe onderzoekt het resultaat.
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	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar, komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1881	Uitbesteed	24-4-2012		112KLPD: dbr-hfs Post loopt vast na terugbellen	Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen	In onderzoek
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-6-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: juni 2013





Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: Juni 2013

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	10	Problemen 112:	7
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
Voice logging	
SMS-Gateway	

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



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Rapportageperiode: juni 2019

Algemeen overzicht

Dienst	Product	Service tijd	Norm Beschikbaarheid	Technische beschikbaarheid* (opgave KPN v/d maand vooraan)
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
Volcelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* vtsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: juni 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Oudijkweg 19
 Breda
 Telnr: (0113) 234 234

Incidenten 112

Aantal: 10

Nr	Meldnr	Registreren	Afgesloten	duur (dagen:uren:min:sec)	Omschrijving	Oplissing	Probleem	Prioriteit
187402	KLPD	21-05-13 14:46	14-06-13 16:14	24 d 1 u 27 m	112KLPD: dbr-hfs Dode lijn 112	Wacht al een hele tijd terugkoppeling, nu gesloten, mocht het nogmaals voorkomen, nieuwe aanmaken en hieraan relateren	Geen	Prio 3
187738	MDC-BEH	03-06-13 22:06	03-06-13 22:30	0 d 0 u 24 m	112KLPD: dbr-od0 - ASC datamanager geeft acoustisch signaal 1ops	TB112 heeft 2 defecte wall-outlets gerepareerd of laten repareren	Geen	Prio 3
187835	KLPD	06-06-13 23:00	10-06-13 11:34	3 d 12 u 34 m	112KLP: post 17 en 19 vastgelopen	Posten herstart; nieuwe release deze week ingespoeld	Geen	Prio 3
187871	KLPD	08-06-13 16:22	09-06-13 16:33	1 d 0 u 10 m	112klpd:dbr-hgs KLPD heeft probleem met door verblinden naar Haaglanden	Heb de BSD gemeld dat de analoge kaart dient te worden vervangen in changeproces Poort 1 op de Avaya was defect. Verkeer is nu gerouteerd via de reserve poort 2	Geen	Prio 3
187959	KLPD	12-06-13 07:53			112KLPD:dbr-hfs Parameter AIC_SimCall inconsistent	wacht op rfc van KPN	Geen	Prio 3
188036	KLPD	14-06-13 12:42	14-06-13 13:03	0 d 0 u 20 m	112KLPD: dbr-hfs (PE00) diverse meldingen dashboard 112	onterechte meldingen zijn vanuit de RIM monitor tbv het dashboard 112	Geen	Prio 3
188253	KLPD	23-06-13 22:10			KLPD112: dbr-hfs - locatie gegevens kloppen niet	Zowel de telefoonnummers en de tijd zijn doorgegeven, niet locatie gegevens ivm privacy wetgeving. Vodafone heeft toch meer info nodig. TB112 zal dit verzorgen	Geen	Prio 3
188348	KPNBSD	26-06-13 17:40	26-06-13 21:02	0 d 3 u 21 m	112KLPD: dbr-hfs Pro-actieve melding van de BSD	Was verstoring op beheersysteem KPN	Geen	Prio 3
188362	KLPD	27-06-13 08:36			112KLPD: dbr-hfs - centralist constateert dode lijn	Deze ticket loopt nog via de BSD bij F. Zij geeft de updates. Wellicht moet dit een problem worden	Geen	Prio 3
188419	LENM	30-06-13 02:24	30-06-13 11:18	0 d 8 u 54 m	112REGIO:vl-rbs1 toestel 564794 defect	Toestel is op later tijdstip gereset en doet het weer / call kan gesloten worden	Geen	Prio Minor



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage periode: juni 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Oriebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal: 6

Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen Incident	Geen Problemen
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59		112 KLPD aanvr. 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 restpunt.	Geen	Geen
76972	KLPD	Uitgevoerd	09-12-11 13:42		112 RFQ Plaatsen en configureren: Doventekst telefoon (DTT)	Wordt een aparte DTT unit t.b.v. tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar: dedicated voor de DTT-112. De herrotering vanuit de CM naar dat nr. maken, waardoor de DTT-112 en -LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
82262	MDC-BEHEER	Uitvoeringsfase	08-05-13 11:12		112: Aanpassen afzender voicebommen van KLPD in De Politie	Aanpassen Afzender SMS-Bommen: Aanpassen Afzender SMS-Bommen van 'KLPD' in 'De Politie'. De ontvanger ontvangt nu een SMS met als afzender KLPD. Tekst is echter een karakter te lang. Spatie weghalen is wellicht een goede mogelijkheid.	Geen	Geen
82340	KPNOR DERDE SK	Uitvoeringsfase	15-05-13 10:02		112 KPN onbekend Aanpassing server component t.b.v. logging issue KPN-02	Centralisten ervaren problemen bij het doorverbinden. Onderzoek heeft onvoldoende opgeleverd. Avaya heeft een zgn. HotDiagnostic Tool ontwikkeld. Deze tool genereert de juiste logging.	Geen	Geen
82556	KPNOR DERDE SK	Technisch zorghandeld	05-06-13 13:04		112 Taskforce Configureren nieuw trunk ID's Bumicom voicelogger Hoofdstraat	Restpunt migratie: de trunk ID's van de Bumicom voicelogger matchen niet in naam met Avaya. D.m.v. deze RFC wordt dit weer in lijn gebracht.	Geen	Geen
82696	MDC-BEHEER	Geregistreerd	19-06-13 08:46		112: aanpassen LBS server	Als er via de providers T-Mobile en Vodafone (ime)nr zonder locatie info wordt aangeboden moet adhv dit bericht de provider code toegekend worden. Hierdoor zullen ten onrechte bevestigingen bij kpn verminderen.	Geen	Geen



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage periode: juni 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Problems

Aantal: 7						
Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplissing
1792	Heropend	23-9-2010		112-Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	Is 'known error' Fase 2, afhankelijk van testen in OTA.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu LE gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol: 31-01-2013. Bedrijfstest van een week. FuBe onderzoekt het resultaat.
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; mini: 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	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar, komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1881	Uitbesteed	24-4-2012		112KLPD: dbr-hf: Post loopt vast na terugbellen	Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen	in onderzoek
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-6-2012		112KLPD: Beantwoording van de beller komt niet aan in voicebom	Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: juli 2013

“**1-1-2**
ALS ELKE
SECONDE TELT”



Service Level Rapportage

Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: juli 2013

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkeweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	24	Problems 112:	8
Wijzigingen 112 KLPD:	10		

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

De volgende producten worden afgenomen:
Spraaak Routing: Communication Manager
Spraaak 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:



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
Odijkweg 19
Driebergen
Telnr.:

Rapportageperiode: Juli 2013

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

* vlsPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: juli 2013

Meldkamer Dienst Centrum
 Oeffikerweg 19
 Mierden
 Telnr.:

Incidenten 112

Aantal: 24

№	Meldor	Geregistreerd	Afgesloten	Totale duur Gegenwoordig min-sec	Omschrijving	Oplissing	Probleem	Prioriteit
187959	KLPD	12-06-13 07:53			112KLPD: dbr-hfs Parameter AIC: SimCall inconsistent	wacht op ric van KPN	Geen	Prio 3
188253	KLPD	23-06-13 22:10	15-07-13 08:43	21 d 10 u 33 m	KLPD112: dbr-hfs - Lokatie gegevens kloppen niet	Zowel de telefoonnummers en de tijd zijn doorgegeven, niet locatie gegevens lvm privacy wetgeving	Geen	Prio 3
188362	KLPD	27-06-13 08:36	23-07-13 14:56	26 d 6 u 20 m	112KLPD: dbr-hfs - centralist constateert dode lijn	probleem nummer 1947	1947	Prio 3
188647	KLPD	09-07-13 16:35	09-07-13 18:29	0 d 1 u 53 m	112KLPD: dbr-hfs koud doorverbinden problemen naar HGL	Het probleem doet zich niet meer voor. Een oorzaak is niet gevonden.	Geen	Prio 2
188706	KLPD	11-07-13 14:56	11-07-13 16:12	0 d 1 u 16 m	112KLPD: dbr-hfs - powerplay storing	Probleem veroorzaakt door (patch) werkzaamheden klant	Geen	Prio 2
188721	KLPD	12-07-13 11:30	12-07-13 18:35	0 d 7 u 5 m	112meld-dbr-hfs (PE00) geen netwerk op post 3 WKLPD025	Meldor geeft door dat er blijkbaar een fout in een patch was. Er is omgestoken en nu werkt het wel. Dit is pisteren gedaan en waarschijnlijk niet goed getest	Geen	Prio Major
188736	KLPD	12-07-13 22:09	25-07-13 14:18	12 d 16 u 8 m	112KLPD: grijze knoppen en nawerkscherm na hardphone doorverbinden	Maandag afsluiten indien het niet meer is voorgekomen. Ook NQC niets	1792	Prio 3
188737	KLPD	12-07-13 22:20	30-07-13 07:29	17 d 9 u 9 m	112KLPD: dbr-hfs onterechte doorverbindingen vanuit bedrijfscentrales	De problemen zitten in de telefooncentrale van het bedrijf waarvan uit gebeld wordt. Dat bedrijf moet het dus oplossen. Voicemail van ingesproken met bovenstaande mededeling	Geen	Prio 3
188745	KLPD	14-07-13 16:23	14-07-13 18:09	0 d 1 u 45 m	112meld-dbr-hfs (PE00), 112 oproep doorzetten naar politie Venlo en Ambu Zeeland	Eerste nummer heeft klant zelf verbinding verbroken. Tweede nummer is het niet te achterhalen (1x gebeld, 35 seconden gesprekstijd)	Geen	Prio 3
188798	KLPD	16-07-13 13:30	16-07-13 14:27	0 d 0 u 57 m	112KLPD: dbr-hfs Voor T-mobile komen geen lokale gegevens meer binnen bij de KL	T-Mobile heeft server gestop cq gestart en alles qua info komt weer binnen	Geen	Prio 3
188826	KLPD	17-07-13 14:06	23-07-13 14:55	6 d 0 u 47 m	112KLPD: dbr-hfs regelmatig dode lijnen	is gerelateerd aan probleem 1947	1947	Prio 3
188880	KLPD	19-07-13 15:47	19-07-13 17:34	0 d 1 u 47 m	112KLPD: dbr-hfs Powerplay probleem	Wordt na conf call gesloten en verwezen naar 188890	Geen	Prio 1
188884	KLPD	20-07-13 01:01	20-07-13 03:38	0 d 2 u 36 m	112KLPD: tijd in powerplay loopt meer dan een uur achter	posten opnieuw ingelogd	Geen	Prio 2
188890	KLPD	20-07-13 18:45	24-07-13 15:18	3 d 20 u 32 m	112KLPD: dbr-hfs Powerplay probleem	Wacht op change	Geen	Prio 1
188897	KLPD	21-07-13 13:03	22-07-13 15:26	1 d 2 u 22 m	112KLPD: dbr-hfs (PE00) kaarten KPN en T-mobile wijken af voor alle werkplekken	De melding is bij verkeerde afdeling beland. De klant van het KLPD heeft aangegeven dat hij dit zelf gaat oplossen en dat de melding van worden gesloten	Geen	Prio 3
188920	KLPD	21-07-13 22:21	22-07-13 06:06	0 d 7 u 45 m	112KLPD: dbr-hfs werkplek 153 staat vast	Annuleren blijkt om een RABS-plek C2000 te gaan die vast zit	Geen	Prio 3
188925	KLPD	22-07-13 05:56	24-07-13 15:37	2 d 9 u 40 m	112: dbr-hfs ingekomen bellers gemist	Als een beller belt treedt er een vertraging op voordat het gesprek bij de centralist is, door deze vertraging hangt de beller al weer op terwijl de centralist denkt dat er een gesprek gemist is. Onderzoek naar dit heeft vanmorgen plaatsgevonden met en KPN. Eigenlijk werkt het als designed	Geen	Prio 1
188954	KLPD	22-07-13 23:37	25-07-13 14:58	3 d 15 u 21 m	112KLPD: dbr-hfs probleem terug luisteren van gesprekken	Hier wordt een change voor aangemaakt	Geen	Prio 2



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: juli 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 18
 Nijmegen
 Telefoon:

Incidenten 112

Aantal: 24

Nr	Melder	Geregistreerd	Gesloten	Totale duur Gesloten min - sec	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
189018	KLPD	24-07-13 14:08			112KLPD: dbr-hfs: Opbouw knoppen traag		Geen	Prio 2
189022	MDC-BE	24-07-13 14:53	14-08-13 15:21	21 d 0 u 28 m	112KLPD: Storing op glasvezel verbinding (Dark Fiber)	SQC heeft de Alarmeren onderzocht en deze waren niet benoemenswaardig het waren errors op laag nivo.	Geen	Prio 3
189026	MDC-BE	24-07-13 15:16			112KLPD: Time out melding in het Avaya systeem.		Geen	Prio 3
189052	KLPD	25-07-13 18:23	31-07-13 15:53	5 d 21 u 30 m	112KLPD: dbr-hfs doorgezet gesprek gaat niet goed	gesproken. Melding kan worden gesloten; had te maken met een defecte kaart in de ARBI aan regio zijde.	Geen	Prio 3
189077	KLPD	27-07-13 12:01	31-07-13 10:16	3 d 22 u 14 m	112KLPD: dbr-hfs: dode lijn na koud doorzetten	Avaya meldt dat in de database van KLPD en van de regio is te zien dat de melder naar 14 seconden is opgehangen op station 561776 (in de regio)	Geen	Prio 3
189124	KLPD	29-07-13 14:00	31-07-13 16:00	2 d 1 u 59 m	112KLPD: dbr-hfs doorverbinden naar LBN lijkt soms niet goed te gaan.	beheer Venlo geeft aan dat zij iets hebben gevonden aan de Arbi te Venlo en verzoekt ons nu tijdelijk warm door te verbinden omdat zij aan de arbi gaan werken (printplaten vervangen)	Geen	Prio 3



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: juli 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal:		10						
Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Gener. Incident	Gener. Problems
70777	KLPD	Geregistreerd	03-11-09 09:59	21-06-13 07:24	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 restpunt.	Geen	Geen
76972	KLPD	Uitgevoerd	09-12-11 13:42	17-12-12 11:53	112 RFQ Plaatsen en configureren. Doventekst telefoon. (DTT)	Wordt een aparte DTT unit tov tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar. dedicated voor de DTT-112. De herrotering vanuit de CM naar dat nr. maken, waardoor de DTT-112 en -LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
82262	MDC-BEHEER	Technisch afgehandeld	08-05-13 11:12	22-07-13 15:00	112 Aanpassen afzender voicebommen van KLPD in De Politie.	Aanpassen Afzender SMS-Bommen. Aanpassen Afzender SMS-Bommen van KLPD in De Politie. De ontvanger ontvangt nu een SMS met als afzender KLPD. Tekst is echter een karakter te lang. Spatie weghalen is wellicht een goede mogelijkheid.	Geen	Geen
82340	KPNOR DERDE SK	Uitvoeringsfase	15-05-13 10:02		112 KPN onbekand: Aanpassing server component t.b.v. logging issue KPN-02	Centralisten ervaren problemen bij het doorverbinden. Onderzoek heeft onvoldoende opgeleverd: Avaya heeft een zgn. HotDiagnosticTool ontwikkeld. Deze tool genereert de juiste logging.	Geen	Geen
82556	KPNOR DERDE SK	Technisch afgehandeld	05-06-13 13:04		112 Taskforce Configureren nieuw trunk ID's Bumicom voicelogger Hoofdstraat	Restpunt migratie, de trunk ID's van de Bumicom voicelogger matchen niet in naam met Avaya. D.m.v. deze RFC wordt dit weer in lijn gebracht.	Geen	Geen
82696	MDC-BEHEER	Afgesloten	19-06-13 08:46	22-07-13 08:44	112 RFQ aanpassen LBS server	Provider code toekennen aan de hand van inkomende locatie informatie waar door er minder ten onrechte locatie bevestigingen zijn bij KPN	Geen	Geen
82847	KPNOR DERDE SK	Tijdelijk stopgezet	05-07-13 08:17		112 RFQ Doorgeven x,y coördinaten tov MK Centralisten	Doorgifte x,y locatie informatie tussen 1-2 Driebergen en regionale meldkamers in GMS mogelijk maken	Geen	Geen
82849	KPNOR DERDE SK	Uitvoeringsfase	05-07-13 11:33		112 TASKFORCE KPNRFCTF20130627	Hertest 2e Vlan regionale meldkamer	Geen	Geen
82850	KPNOR DERDE SK	Afgesloten	05-07-13 11:43	17-07-13 14:20	112 TASKFORCE KPN drb2013006 Het uitzetten van het alert 02 WMM	Het uitzetten van het alert 02 (Synchronized Principal without witness)	Geen	Geen
82905	KLPD	Uitvoeringsfase	16-07-13 08:48		112 Active Directory wijziging	112 Active Directory wijziging	Geen	Geen



Service Level Rapportage

Regio: Landelijke Eenheid

Rapportage

periode: juli 2013

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkeweg 19

Driebergen

Telnr.:

Problems

Aantal: 8						
Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		112-Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	Is "known error". Fase 2, afhankelijk van testen in OTA.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu LE gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol 31-01-2013. Bedrijfstest van een week. FuBe onderzoekt het resultaat.
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	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar, komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1881	Uitbesteed	24-4-2012		112KLPD: dbr-hfs Post loopt vast na terugbellen	Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen	In onderzoek
1891	Opgelost in nieuwe	25-6-2012		112KLPD: Beantwoording beller komt niet in voicebom	Burger krijgt onterecht sms-voicebommen van 112.	D.m.v. een wijziging opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1947	In onderzoek	17-7-2013		Dode lijnen na 1-1-2 meldingen	Vlakvoor beantwoording valt de lijn weg	

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: augustus 2013

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT,



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: augustus 2013

Meldkamer Dienen Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr.:

Informatieblad

Incidenten/ Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	9	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
Voice logging	
SMS-Gateway	

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



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
OdiJKerwag 19
Orlebergen
Telnr.:

Rapportageperiode: augustus 2013

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
Voicelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* visPN gaat berekening
beschikbaarheid zelf
uitvoeren.



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: augustus 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telefoon:

Incidenten 112

Aantal: 9

Nr.	Melder	Geregistreerd	Afgesloten	Totale duur (dagen:uur:min:sec)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
187959	KLPD	12-06-13 07:53			112KLPD: dbr-hfs Parameter AIC SimCall inconsistent	Wacht op ric van KPN en wacht op	Geen	Prio 3
189018	KLPD	24-07-13 14:08			112KLPD: dbr-hfs: Opbouw knoppen- vraag	Maandag 09 sept. is KPN op locatie geweest om dit verder te onderzoeken. Ze hebben services van AIC geherstart en delen van de SDK. Hiermee was het probleem helaas niet opgelost. Ze hebben met de klant afgesproken dat ze dit op vrijdag 13 september verder gaan onderzoeken op locatie.	Geen	Prio 2
189179	KLPD	01-08-13 11:26	02-08-13 11:11	0 d 23 u 45 m	112KLPD: dbr-hfs: Knoppen blijven grijs	Avaya geeft aan dat dit het zelfde als call 189018 is en gaan deze info mee nemen in de andere call.	Geen	Prio 2
189443	KLPD	14-08-13 21:26	15-08-13 12:44	0 d 15 u 17 m	112KLPD: dbr-hf3 nummer 06-19189886 kan geen 112 bereiken	één beller die 112 niet kon bereiken; fout van de beller zelf doordat hij 112112 gebeld heeft.	Geen	Prio 3
189481	KLPD	17-08-13 09:35	17-08-13 14:44	0 d 5 u 9 m	112KLPD: dbr-hf3 koud doorverbinden gaat verkeerd naar MK Den Bosch	Verkeerde manipulatie: Knoppen Brabant Noord en Alkmaar zitten vlak bij elkaar. Technisch alles in orde; call kan gesloten worden.	Geen	Prio 2
189489	KLPD	18-08-13 13:03	19-08-13 01:05	0 d 12 u 1 m	112KLPD: dbr-hf3 klpd kan geen gesprekken doorzetten naar Eindhoven.	Fout in ARBI klant.	Geen	Prio 1
189496	KLPD	19-08-13 09:18	19-08-13 16:52	0 d 7 u 33 m	112KLPD: dbr-hf3: Beller 112 krijgt geen audio	We hebben een afmelding gehad van Avaya, dat het probleem niet in het KPN domein zit maar bij de aanbieder LYCA.	Geen	Prio 3
189582	KLPD	21-08-13 15:32	21-08-13 16:04	0 d 0 u 32 m	112KLPD: Beller 2x doorgezet, maar krijgt geen gehoor.	Geen technisch probleem, zie historie.	Geen	Prio 3
189688	KLPD	27-08-13 15:18	27-08-13 17:52	0 d 2 u 33 m	112KLPD: dbr-hfs Post 7 kan de 112 applicatie niet opstarten	Post herstart, werkt weer	Geen	Prio 3

Wijzigingen 112

Aantal: 7

Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geen Incident	Geen Problems
76972	KLPD	Uitgevoerd	09-12-11 13:42	17-12-12 11:53	112.RFO:Plaatsen en configureren Dovertelst telefoon (DTT)	Wordt een aparte DTT unit tbv tafel 6. Er komt een buitenlijn beschikbaar dedicated voor de DTT-112. De herrotering vanuit de CM naar dat nr.maken, waardoor de DTT-112 en -LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
82340	KPNOR DERDE SK	Uitvoeringsfase	15-05-13 10:02	25-07-13 08:30	112 KPN onbekend Aanpassing server-component t.b.v. logging issue KPN-02	Centralisten ervaren problemen bij het doorverbinden. Onderzoek heeft onvoldoende opgeleverd. Avaya heeft een zgn. HotDiagnostic Tool ontwikkeld. Deze tool genereert de juiste logging.	Geen	Geen
82849	KPNOR DERDE	Uitvoeringsfase	05-07-13 11:33		112 TASKFORCE KPNRFCTF20130627	Hertest 2e Vlan regionale meldkamer, nav; geconstateerd afwijkend gedrag in regio; Utrecht; het gedrag op staande gesprekken vaststellen.	Geen	Geen
82905	KLPD	Uitvoeringsfase	16-07-13 08:48	22-07-13 12:00	112 Active Directory wijziging Sharon van Dalen	112 Active Directory wijziging	Geen	Geen
80519	MDC- BEHEER	Afgesloten	20-11-12 15:56	30-08-13 09:32	112 Taskforce CMS historische database koppelen	Om historische CMS gegevens beschikbaar te maken dient de CMS server van de oude productie omgeving worden gekoppeld op het netwerk van de nieuwe productie omgeving op de locatie OdiJKerweg	Geen	Geen
83114	KPNOR DERDE	Afgesloten	06-08-13 08:28	07-08-13 09:34	112 KPN case (RFCdrb2013015) planned work ivent aan dark fiber	planned work ivent aan dark fiber	Geen	Geen
83264	KPNOR DERDE	Technisch afgehandeld	26-08-13 11:09		112 KPN RFCdrb2013017; Aanpassing wireshark traces	Vastlopen supervisor client CMS	Geen	Geen



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: augustus 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr ..

Problems

Aantal: 8						
Nr	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		112 -Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	is 'known error'. Fase 2, afhankelijk van testen in OTA.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu LE gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uittrol 31-01-2013. Bedrijfstest van een week. FuBe onderzoekt het resultaat.
1859	Opgelost in nieuwe swrelease	19-10-2011	5-9-2013	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 het probleem. Hiervoor is Windows en Dot Net versie op de LBS server geupdate. Opgelost in Avaya Essential Upgrade.
1860	Heropend	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar, komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1881	Opgelost in nieuwe swrelease	24-4-2012	4-9-2013	112KLPD: dbr-hfs Post loopt vast na terugbellen	Post is na terugbellen opnieuw vastgelopen. Gesprek blijft hangen	Is opgelost in de release 4.08.
1891	Opgelost in nieuwe swrelease	25-6-2012	30-8-2013	112KLPD: Beantwoording beller komt niet in voicebom	Burger krijgt onterecht sms-voicebommen van 112.	Script aangepast met daarin een workaround die acceptabel is voor de klant.
1947	In onderzoek	17-7-2013		Dode lijnen / wegvallen audio na 1-1-2 meldingen	Vlak voor beantwoording valt de lijn weg	N.a.v. nieuwe melding: onderzoek opgepakt. Vanuit het mobiele net werd geen spraakpad opgezet. Verder onderzoek is in gang gezet.

MDC Service Level Rapportage
Landelijke Eenheid
Periode: september 2013

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT



Service Level Rapportage
Regio: Landelijke Eenheid
Rapportage
periode: september 2013

Meldkamer Diensten Centrum
Odljkerweg 19
Driebergen
Telnr

Informatieblad

Incidenten/Wijzigingen			
Incidenten 112 KLPD:	13	Problems 112:	6
Wijzigingen 112 KLPD:	6		

Offertes
Momenteel zijn er geen lopende offertes.

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

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



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkeweg 19
 Drleberaen
 Teln.

Rapportageperiode: september 2013

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
Vocelogging		7x24 uur	98,5%	100,00
SMS-Gateway		7x24 uur	98,5%	100,00

* v/sPN gaat berekening beschikbaarheid zelf uitvoeren.

Incidenten 112

Aantal: 13

112	Meldcode	Registratie	Opgelezen	Totale van duurzaam (min:sec)	Omschrijving	Oplossing	Probleem	Prioriteit
187959	KLPD	12-06-13 07:53			112KLPD: dbr-hfs. Parameter AIC SimCall inconsistent	Wacht op rfc van KPN en wacht op	Geen	Prio 3
189018	KLPD	24-07-13 14:08			112KLPD: dbr-hfs: Opbouw knoppen traag	KPN vindt dit een restpunt van het project die de engineers niet direct kunnen oplossen, wordt mogelijk een probleem	Geen	Prio 2
189026	MDC-BEH	24-07-13 15:16			112KLPD: Time out melding in het Avaya systeem		Geen	Prio 3
189880	KLPD	03-09-13 13:45	19-09-13 12:39	15 d 22 u 53 m	112KLPD: dbr-hf3 - CMS PC defect	Video kaart is vervangen en alles werkt naar behoren	Geen	Prio 3
189912	KLPD	04-09-13 10:47			112KLPD: dbr-hfst meerdere gesprekken in een record in Bunicom		Geen	Prio 3
189985	KLPD	07-09-13 11:50	07-09-13 13:09	0 d 1 u 19 m	112meld: dbr-hf3 Beller word na doorzetten verbinding verbroken	Call door de regio RNM verbroken	Geen	Prio 2
189989	KLPD	07-09-13 23:18	09-09-13 15:10	1 d 15 u 51 m	112KLPD: dbr-hf3 beller werd verbroken tijdens doorverbinden naar haaglanden	Gesprek wordt in het mobiele netwerk verbroken en niet in de Avaya gateway	Geen	Prio 2
190017	KLPD	09-09-13 10:28	11-09-13 08:15	1 d 21 u 46 m	112KLPD: dbr-hf Powerplay is erg traag is en loopt achter	Uit de logs komt naar voren dat de gebruiker KL08694 om de vier minuten 10.000 gesprekken zoekt. Het is momenteel moeilijk te achterhalen waarom, hoe en wat	Geen	Prio 2
190061	KLPD	10-09-13 09:46	10-09-13 13:40	0 d 3 u 53 m	112KLPD: dbr-odg defect HDD	HDD vervangen	Geen	Prio 3
190108	KLPD	11-09-13 12:40	12-09-13 09:23	0 d 20 u 43 m	112meld: dbr-hf3 - vrijtoon voor het doorzetten	Geen probleem geconstateerd	Geen	Prio 3
190113	KLPD	11-09-13 21:38	13-09-13 12:51	1 d 15 u 13 m	KLP112: dbr-hfs Gesprekken van T-Mobile krijgen geen kaartje mee	Storing bij T-mobile	Geen	Prio 3
190242	KLPD	17-09-13 09:57	19-09-13 11:00	2 d 1 u 2 m	112KLPD: dbr-hf3 : verkeerd doorverbinden naar KMAR	Geen F10 melding of nummer beschikbaar	Geen	Prio 3
190410	KLPD	24-09-13 09:11	24-09-13 23:47	0 d 14 u 35 m	112KLPD: dbr-hf3 doorverbinden via ONE werkt niet naar LBZ	Het probleem was dat lsp in de gateway na het verbreken van de verbindingen in zijn eigen omgeving is gaan draaien en na herstel van de verbindingen niet automatisch teruggekomen is. Door de engineer is het handmatig teruggezet waarna alles weer normaal functioneerd	Geen	Prio 2



Service Level Rapportage
 Regio: Landelijke Eenheid
 Rapportage
 periode: september 2013

Meldkamer Diensten Centrum
 Odijkweg 19
 Driebergen
 Telnr.:

Wijzigingen 112

Aantal: 6

Nr.	Melder	Status	Geregistreerd	Afgesloten	Omschrijving	Informatie	Geef Incident	Geef Problems
76972	KLPD	Uitgevoerd	09-12-11 13:42	17-12-12 11:53	112 RFC: 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 herrotering vanuit de CM naar dat nr.maken, waardoor de DTT-112 en LTP weer separaat van elkaar werken.	Geen	Geen
82340	KPNOR DERDE SK	Uitvoeringsfase	15-05-13 10:02	01-08-13 09:10	112 KPN onbekend Aanpassing server-component t.b.v. logging issue KPN-02	Centralisten ervaren problemen bij het doorverbinden. Onderzoek heeft onvoldoende opgeleverd. Avaya heeft een zog. HotDiagnosticTool ontwikkeld. Deze tool genereert de juiste logging.	Geen	Geen
82849	KPNOR DERDE	Afgesloten	05-07-13 11:33	03-10-13 16:07	112 TASKFORCE KPNRFCTF20130627	Hertest 2e Vlan regionale meldkamer	Geen	Geen
82905	KLPD	Afgesloten	16-07-13 08:48	04-09-13 12:11	112 Active Directory wijziging Sharon van Dalen	112 Active Directory wijziging was al wel uitgevoerd	Geen	Geen
83264	KPNOR DERDE	Afgesloten	26-08-13 11:09	03-10-13 08:11	112 KPN RFCdrb2013017 Aanpassing wireshark traces	Vastlopen supervisor client CMS	Geen	Geen
83389	MDC-BEHEE	Afgesloten	12-09-13 12:41	13-09-13 12:48	112 2x Active Directory wijziging	112 2x Active Directory wijziging	Geen	Geen



Service Level Rapportage

Regio: Landelijke Eenheid

Rapportage

periode: september 2013

Meldkamer Diensten Centrum

Odijkeweg 19

Driebergen

Telnr.:

Problems

Aantal: 6

Nr.	Status	Geregistreerd	Afsluitdatum	Omschrijving	Informatie	Oplossing
1792	Heropend	23-9-2010		112 -Binnenkomend gesprek niet door te verbinden of te verbreken ivm grijze knoppen.	Is 'known error'. Fase 2, afhankelijk van testen in OTA.	Single step transfer is de oplossing. Oplossing kan nu LE gemigreerd is en de Sopho's uitgefaseerd zijn, ingevoerd worden. Onderbouwing uitvoering door KPN.
1793	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Standaard meldtekst komt vertraagd door.		Opgelost in de Avaya Essential Upgrade. FuBe onderzoekt het resultaat in jan. 2013.
1795	Opgelost in nieuwe swrelease	23-9-2010		112 - Doorverbinden naar regio werkt niet.		Opgelost in de nieuwe release 4.08. Uitrol 31-01-2013. Bedrijfstest van een week. FuBe onderzoekt het resultaat.
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	2-11-2011		112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar	Centralisten in stand pauze of niet beschikbaar, komen er toch nog telefoontjes binnen.	TB112 zal met KPN meekijken in de logfiles.
1947	In onderzoek	17-7-2013		Dode lijnen / wegvallen audio na 1-1-2 meldingen	Vlak voor beantwoording valt de lijn weg.	Diverse onderzoeken zijn door KPN opgestart zonder direct resultaat. Op 09-10-2013 is met de betrokken partijen een Probleem-analyse sessie om een root-cause duidelijk te krijgen.