



Datum
13 september 2012
Auteur
KPN
Telefoon
[Redacted]
Versie
1.0

Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

Service Level Rapportage augustus 2012

Vertrouwelijk



Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam : [Redacted]
Functie : Teamleider NEC MDC

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

Datum : -----2012

Datum : -----2012



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Calamiteitenschakeling (test)</i>	10
3.4	<i>Calamiteitenschakeling (aangevraagd)</i>	12
3.5	<i>Problem management</i>	13
3.6	<i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	13
3.7	<i>Escalatie</i>	13
3.8	<i>Change management (open)</i>	14
3.9	<i>Change management (afgerond)</i>	15
4	Service Delivery	16
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	16
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	16
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	17
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	18
4.5	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	18



1 Inleiding

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

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

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

Contactpersoon KPN:

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

Adres klant:

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen



1.2 Context en Scope

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

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

Service Support

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

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Overige informatie

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



1.3 Documentbeheer

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

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

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	13-09-2012	Rapportage augustus 2012

1.3.2 Wijziging van rapportage

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

1.3.3 Distributielijst

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

Accorderen rapportage

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

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

In de rapportage periode zijn er 20 incidenten gemeld en zijn er 16 binnennorm afgehandeld.

2.2 Service Delivery

In de rapportage periode zijn 5 changes gemeld, staan 13 changes open en is er 1 change afgerond.

2.3 Calamiteitenschakelingen

In de rapportage periode zijn 31 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 3 calamiteitenschakelingen aangevraagd.



3 Service Support

3.1 Incident management (open)



aantal	MDC referen- tialnum- mer	KPN Melding nr.	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplissing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											

3.4 Calamiteitschakeling (aangevraagd)

aantal	MDC referentienummer	KPN Melding nr.	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]



3.5 Problem management

In de rapportage periode is 1 problem gemeld, staat er 1 problem open en zijn geen problems afgerond

3.6 Onderhoudswerkzaamheden

[Redacted content]

3.7 Escalatie

[Redacted content]

3.8 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum	Verwachte eind datum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking
nvt	15032012 offerte heet 15032017.S1129 7079606.	PE10 Noord Holland Noord	12-3-2012	1-9-2012		Noord Holland Noord waar de cpa groep 652271 uitgebreid moet met worden met 3 ondernummers 652275,652276,652277. Het wacht veld moet op 2 wachtende blijven.	Getekende offerte van klant ontvangen. Opdracht uitgezet bij CCA. Klant moet Arbi eerst laten aanpassen, daarna deze opdracht uitvoeren. Gemeld aan CCA en TB112.Arbi is aangepast. Plandatum uitvoering is 31/8. Daarna administratieve afronding.
nvt	S11336873149	PE02 MknN	26-3-2012	1-9-2012		Omprogrammering 112 toestellen MknN	Offerte aangeboden TB112. Vraag vanuit TB112 gekregen of dit tegelijk uitgevoerd kan worden met vervangen Gateway (RFC 79735). Vraag uitgezet bij CCA.
78897	RFC 112-2	7 PE's: Alkmaar, Eindhoven; Nijmegen; Apeldoorn; Den Bosch; Rotterdam en Dordrecht	21-5-2012	Q3 2012		Regio Centralist niet ingelogd, calls naar Driebergen.	Change met nadere toelichting ingelegd bij klant. Akkoord voor uitvoering ontvangen en doorgezet naar CCA met verzoek te plannen. Draaiboek ter accordering aangeboden aan TB112. Afstemming over planning loopt.
78898	RFC112-01	Alle Regio's	21-5-2012	Q3 2012		Blokken "Ides 1" ten tijde van incident in Regionetwerk.	Change met nadere toelichting ingelegd bij klant. Akkoord voor uitvoering ontvangen en doorgezet naar CCA met verzoek te plannen. Draaiboek ter accordering aangeboden aan TB112. Afstemming over planning loopt.
79643	S11341680611	Amsterdam Amstelland PE13.	16-7-2012	17-8-2012		Aanvraag voor resources bij 230 V onderbreking door Meldkamer zelf. Uitvoering in week 33. RNW voor VOTAZ/VOTOZ aangestuurd. Henk Ravensbergen voor CCA (Gateway).	Gevraagde resources: VOTAZ/VOTOZ. Offerte uitbrengen op basis van nacalculatie. MDC stuurt eerst een change voor vervolg actie.
79449	S11354775263	Limburg Noord	24-7-2012	10-8-2012		Programmeren nummers NBN op alle toestellen van LimburgN	Opdracht ontvangen, verzoek uitgezet aan CCA om deze donderdag 6/9 uit te voeren
nvt	S11388416006	Alkmaar	2-8-2012	3-9-2012		Kostenindicatie voor operationeel maken openbare nummers	Kostenindicatie gemeld aan klant. Klant heeft opdracht gegeven obv nacalculatie. Order uitgevoerd door CCA (John den Deugd). Nog PVO maken voor klant. CCA supportdesk geïnformeerd dat eea is uitgevoerd.
nvt	nvt	Haaglanden	Q3 2011	Q2 2013		Verhuizing meldkamer Den Haag in Q1 2013.	Vorbereiding. Uitvoering Q1 2013
nvt	nvt	Hilversum	13-8-2012	15-9-2012		Ondersteuning installatie NAWP-client van Regio Naarden	Uitgevoerd op 29 augustus. Administratieve afhandeling kan gestart worden.
79653	S11369746632	Gelderland Midden	14-8-2012	15-9-2012		Nummers hulpdiensten Utrecht programmeren onder toetsen Gelderland Midden.	Offerte aangeboden aan TB112. Getekende offerte retour ontvangen. CCA aangestuurd voor uitvoering.
79679	S11374813666	Alle Regio's	20-8-2012	nvb		CLI doorgifte van uit de regio naar KLPD activeren	
79735	20120827	MknN	27-8-2012	1-10-2012		Vervangen Gateway en Extenders om impact van uitval van Extender voor MknN weg te nemen (Problem 1895).	RFC ingelegd. Voorstel akkoord, voorgestelde datum niet. CCA gevraagd nieuwe datum te plannen iom TB112 en def draaiboek op te leveren.
78748	20120829	MknN	29-8-2012	7-9-2012		Geplande onderbreking van 1 van de 2 ISDN30'ers. Bundel dichtzetten door NOC als workaround. Verzoek naar NOC (Harold Woltman) gestuurd dit te regelen. (Let op: voor aanvang en na afronding contact met klant. Piket MknN is te bereiken op: 088 0230 580).	Change ingelegd bij MDC en TB112.

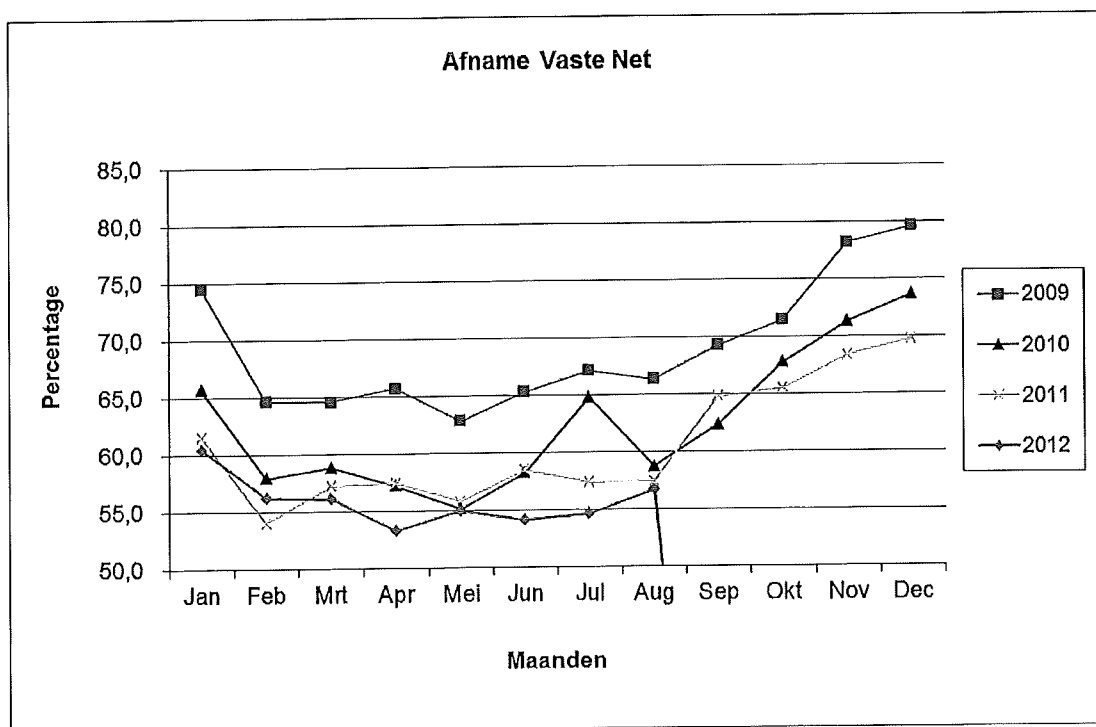
3.9 Change management (afgerond)

MDC Ticket numm	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
nvt	S11354334931	Tilburg	2-8-2012	16-8-2012	9-8-2012	Aanpassing CLI informatie voor doorgifte 06-nummers	Nav incident 179920/(BSD)366677 is deze aanpassing gevraagd. Is uitgevoerd. Facturering opgestart.

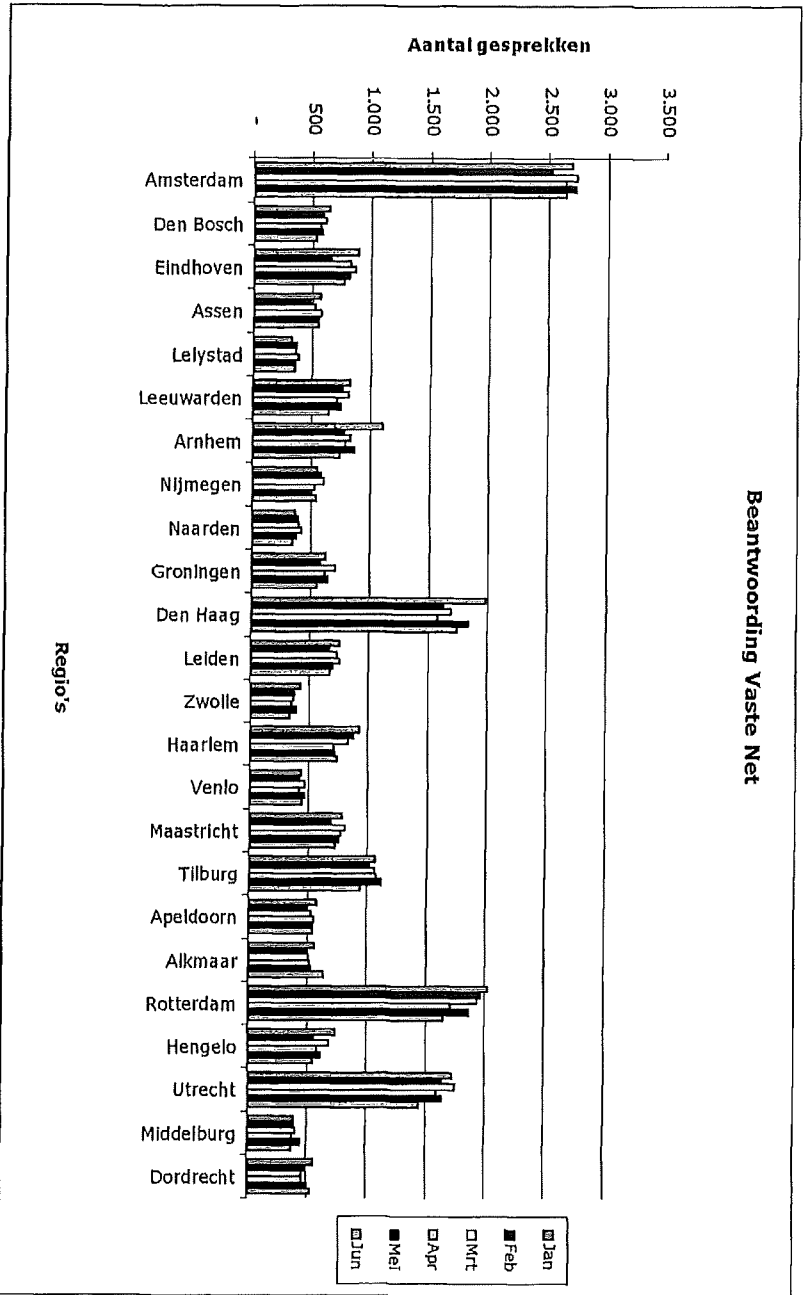
In de rapportage periode zijn 5 changes gemeld, staan 13 changes open en is er 1 change afgerond.

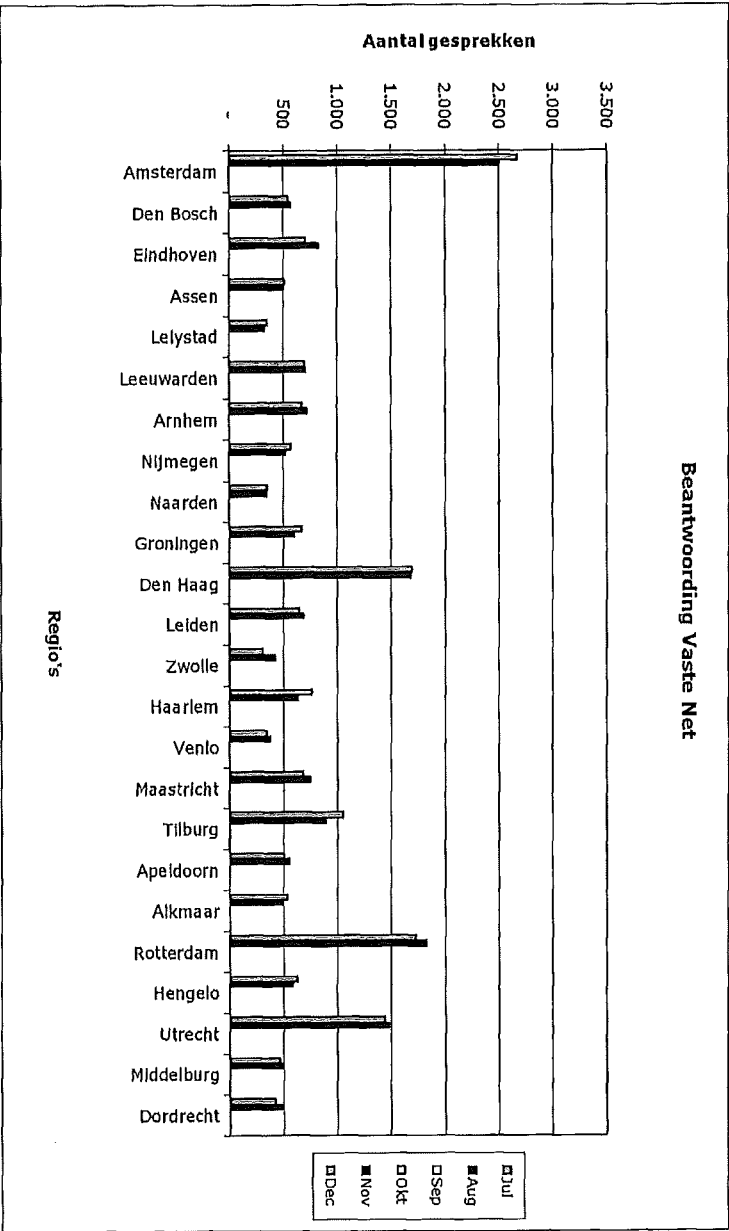
4.3 Trend Groei/Afname oproepen

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	66,6	74,6	64,6	64,6	65,7	62,8	65,3	67,1	66,4	69,3	71,4	78,2	79,7
2010	61,7	65,7	57,9	58,8	57,2	55,1	68,2	64,8	58,7	62,4	67,7	71,3	73,6
2011	60,8	61,6	64,0	57,2	57,4	55,8	68,6	57,4	57,4	64,8	65,6	68,4	69,8
2012	68,4	60,4	66,2	56,1	63,2	64,9	64,1	64,6	66,7	-	-	-	-



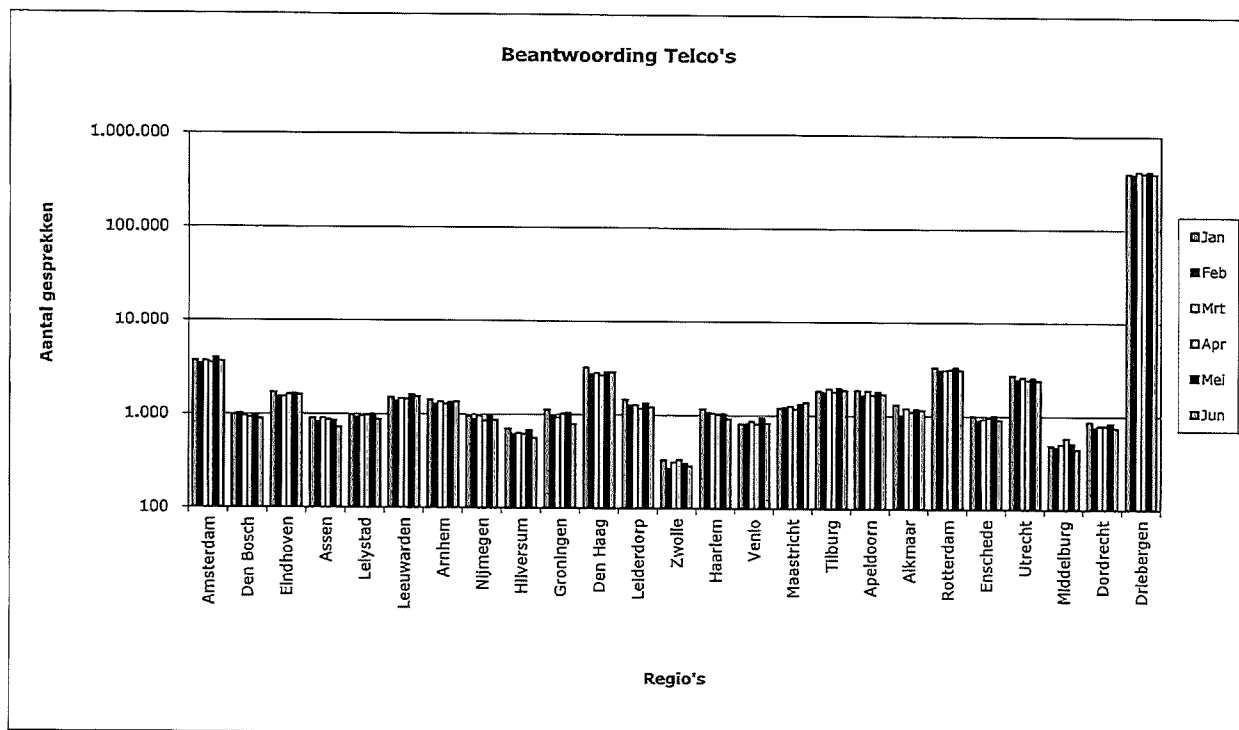
4.4 Gesprekken per maand (KPN)

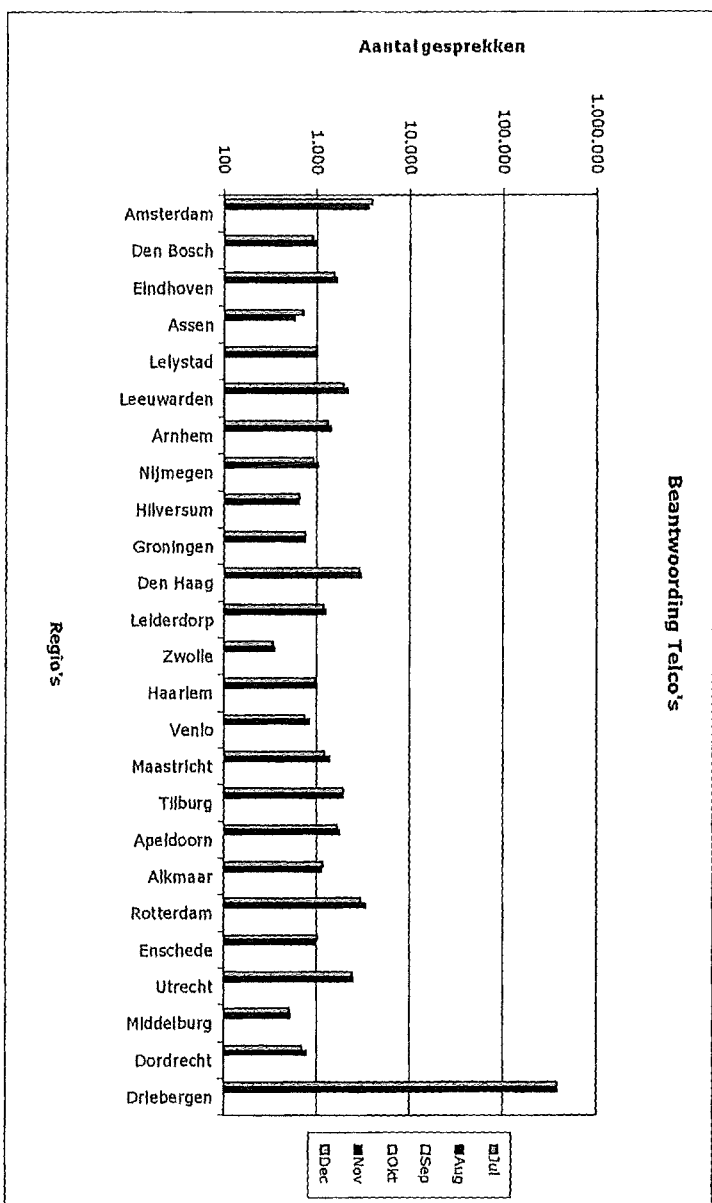




4.5

Gesprekken per maand (alle telco's)







Datum
15 oktober 2012

Auteur
KPN

Telefoon

Versie
1.0

Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

Service Level Rapportage september 2012

Vertrouwelijk



Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam :
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam :
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2012

Datum : -----2012

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Calamiteitenschakeling (test)</i>	9
3.4	<i>Calamiteitenschakeling (aangevraagd)</i>	12
3.5	<i>Problem management</i>	12
3.6	<i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	13
3.7	<i>Escalatie</i>	13
3.8	<i>Change management (open)</i>	14
3.9	<i>Change management (afgerond)</i>	15
4	Service Delivery	16
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	16
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	16
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	17
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	18
4.5	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	18



1 Inleiding

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

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

Tel:
E-mail:

Contactpersoon KPN:

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

Adres klant:



1.2 Context en Scope

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

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

Service Support

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

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Overige Informatie

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



1.3 Documentbeheer

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

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

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	15-10-2012	Rapportage september 2012

1.3.2 Wijziging van rapportage

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

1.3.3 Distributielijst

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

Accorderen rapportage

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

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

In de rapportage periode zijn er 17 incidenten gemeld en 15 incidenten afgemeld. Hiervan is 73,3% (11 incidenten) binnennorm en 26,7% (4 incidenten) buitennorm afgehandeld.

2.2 Service Delivery

In de rapportage periode is 1 change gemeld, staan 10 changes open en zijn 4 changes afgerond.

2.3 Problem management

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

2.4 Calamiteitenschakelingen

In de rapportage periode zijn 31 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en is er 1 calamiteitenschakeling aangevraagd.

3 Service Support

3.1 Incident management (open)

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
1			1								
1			3								

In de rapportageperiode staan 2 incidenten open.

3.2 Incident management (afgerond)

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplissing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
1											
2											
3											
4											
5											
6	1815251	3687141									
7											
8											
9											
10											



Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
15											

In de rapportage periode zijn 15 incidenten afgerond.

3.3 Incident management (open)

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

In de rapportage periode staan 2 incidenten open.

3.4 Problem management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking

In de rapportageperiode zijn geen problem's aangemaakt.

3.6 Calamiteitenschakeling (aangevraagd)

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

In de rapportage periode zijn 31 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en is er 1 calamiteitenschakeling aangevraagd.

3.7 Problem management

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	Binnen/buiten norm

In de rapportage periode staat 1 Problem open en zijn geen Problems opgestart



3.8 Onderhoudswerkzaamheden

De reguliere maandelijkse update van de NAWP server in de regio's is, in verband met de migratie van de regio's naar het Avaya platform, beëindigd per 1 augustus. Er is nu sprake van een centrale NAWP server die is geplaatst in het 1-1-2 KLPD platform. De rapportage over de update van deze NAWP server is vermeld in de KLPD Rapportage.

3.9 Escalatie

Tijdens de rapportage periode zijn geen escalaties gemeld.

3.11 Change management (afgerond)

UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
-------------------	-------------------	---------	-----------------	----------------------	-----------------	--------------	-----------

In de rapportage periode zijn 1 change gemeld, staan 10 changes open en zijn 4 changes afgerond.



4 Service Delivery

4.1 Capaciteitsbeheer

Tijdens de rapportage periode zijn geen onderwerpen voor capaciteitsbeheer gemeld.

4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2

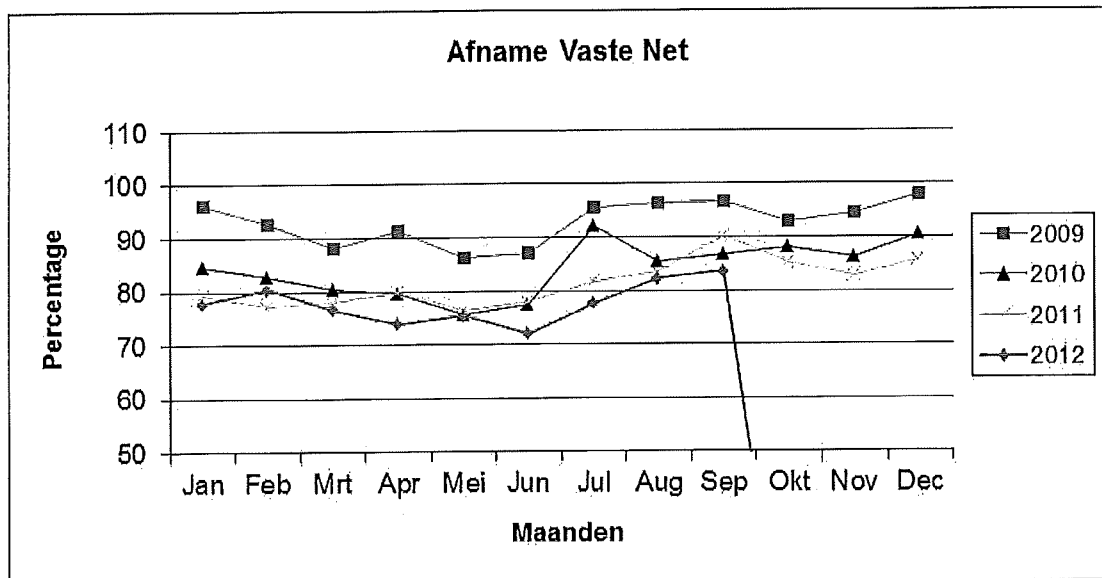
roep

4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

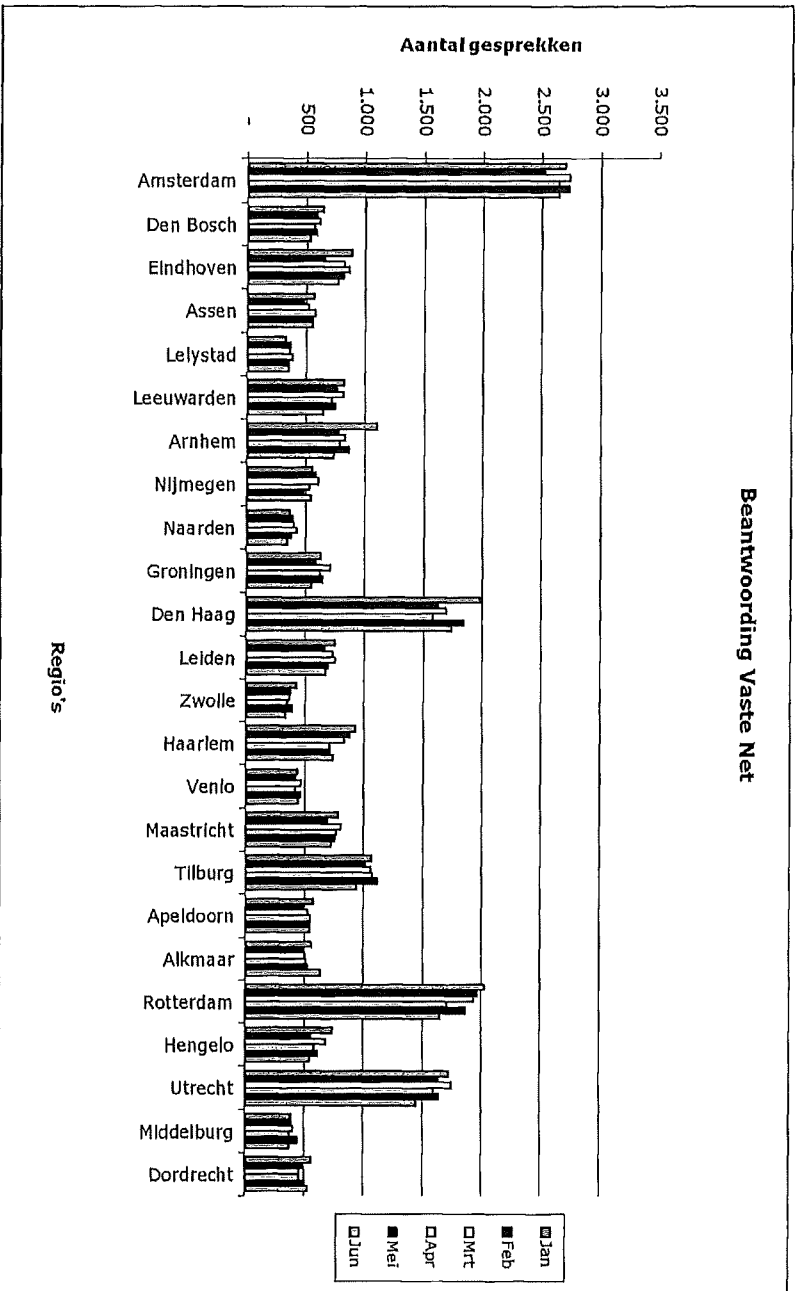
4.3 Trend Groei/Afname oproepen

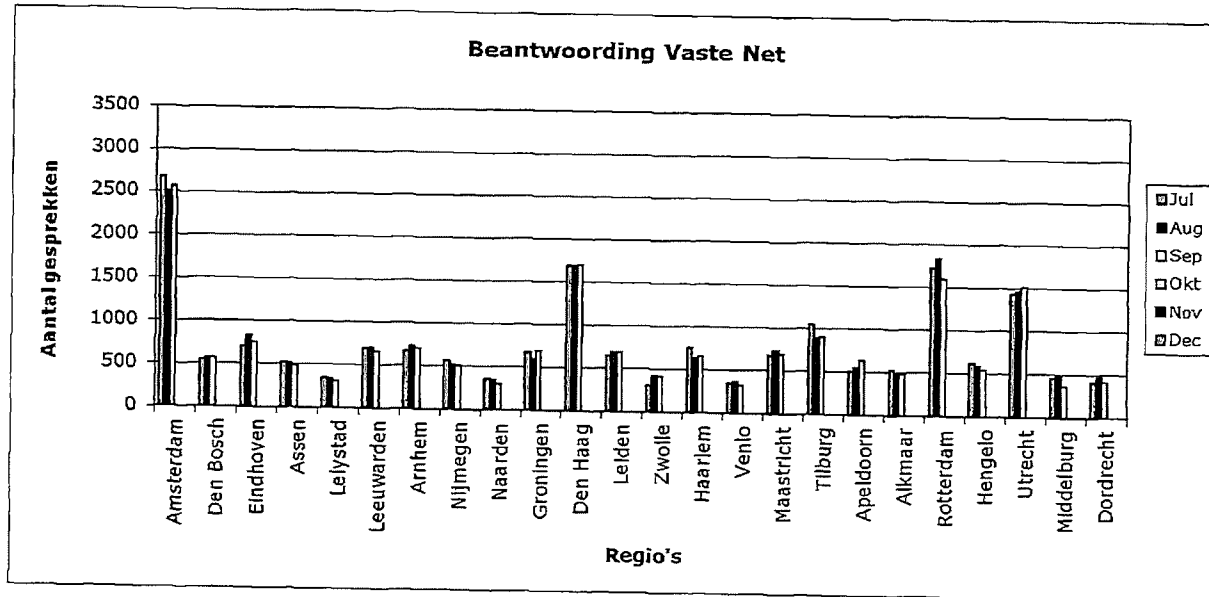
Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	82,8	96,0	92,6	88,2	91,3	88,2	87,0	95,5	96,5	96,6	93,0	94,6	98,0
2010	83,2	84,7	82,9	80,4	79,5	76,6	77,6	92,2	85,4	86,9	88,2	86,3	90,6
2011	81,4	79,3	77,3	78,1	79,8	76,5	77,9	81,7	83,5	90,3	85,3	82,7	85,8
2012	78,3	77,8	80,5	76,6	74,0	75,4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

nuljaar 2008



4.4 Gesprekken per maand (KPN)





4.5 Gesprekken per maand (alle telco's)

